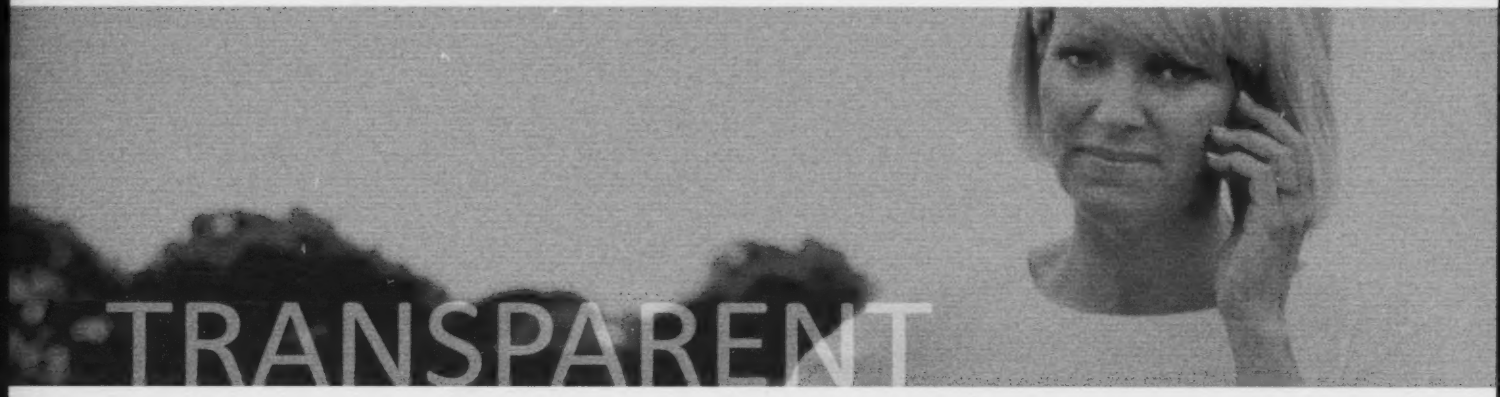
RAPPORT ANNUEL 2012–2013



BDIEP

BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

L'objectif du BDIEP consiste à offrir une surveillance efficace des plaintes contre la police et à favoriser la responsabilisation des services policiers dans la province en vue d'accroître la confiance de la population envers le système de traitement des plaintes.

Le BDIEP rend donc ses décisions en toute indépendance et n'est subordonné ni au gouvernement, ni à la police, ni aux communautés.

Table des matières

MOT DU DIRECTEUR 2

LE BDIEP EN BREF 3
- Objectif et buts 3

CODE DE CONDUITE DE LA POLICE 5

PLAINTES CONTRE LA POLICE 6
- Résolution locale 7
- Plaintes déposées officiellement au BDIEP 8

TRAITEMENT DES PLAINTES 10
- Règlement des différends des clients 11
- Examen préliminaire des plaintes 12
- Enquêtes 16
- Résultats possibles et processus décisionnel 22
- Examens et appels 24
- Sanctions et audiences disciplinaires 26

POUVOIRS DU BDIEP 28

SENSIBILISATION ET ÉDUCATION 30

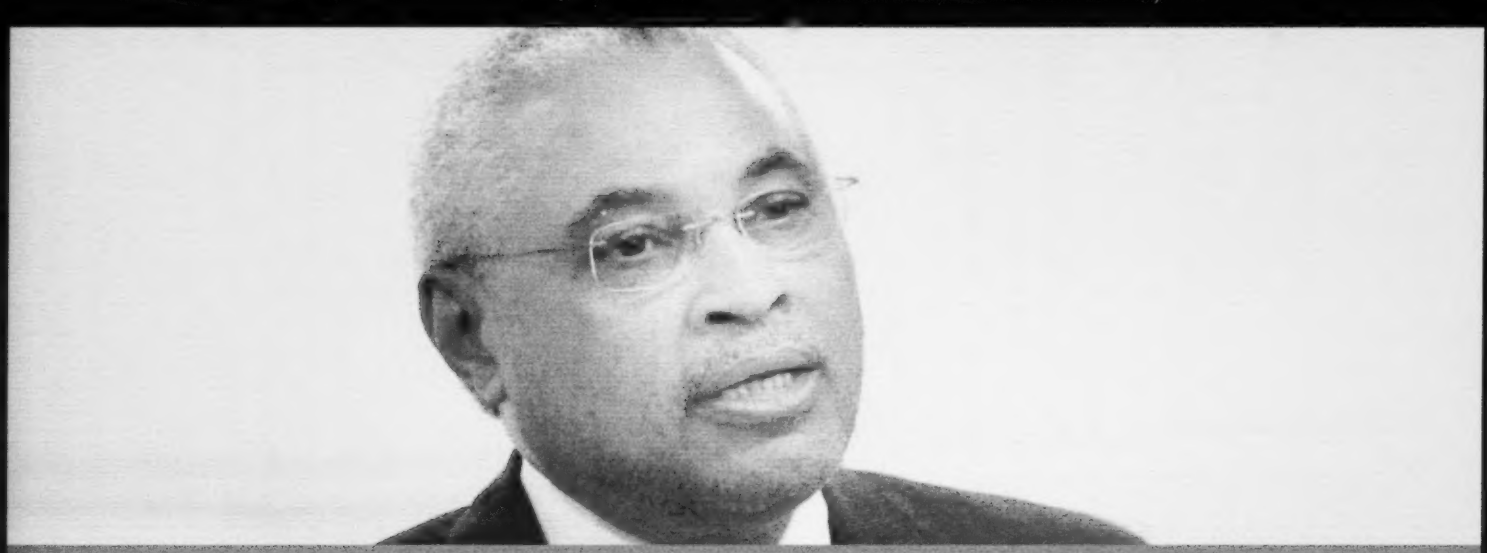
PRATIQUES COURANTES ET MESURES DU RENDEMENT DU BDIEP 32

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE 36
- Notre engagement à l'égard de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité 36
- Dotation 37

DÉPENSES 39

L'AVENIR 40

ANNEXE 41



MOT DU DIRECTEUR

L'année qui vient de s'écouler a été mémorable pour le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) : il a pris un essor considérable et évolué en tant qu'organisme de surveillance. Nous nous sommes mis à l'épreuve, avons remis en cause nos processus et, à la lumière de nos quatre années d'expérience, avons commencé à combler les lacunes et à améliorer nos processus de façon durable.

La surveillance civile fait partie intégrante de notre système judiciaire. Elle contribue à donner au public l'assurance que les enquêtes en matière d'inconduite sont menées de façon rigoureuse et équitable. Elle permet de mieux faire connaître le travail de la police, de décourager l'inconduite chez les agents de police et d'améliorer les politiques et les services offerts par les organismes de maintien de l'ordre. La surveillance de la police est une tâche complexe : elle doit cibler non seulement la qualité même des processus à l'interne, mais aussi, à l'externe, les attentes, les perceptions et les priorités des usagers éventuels et des intervenants. Tout au long de l'année 2012–2013, le BDIEP a continué de s'organiser et de peaufiner son approche en vue d'intégrer les préoccupations internes et externes de manière à assurer une surveillance de haute qualité du système de traitement des plaintes du public.

Le présent rapport annuel porte sur la période allant du 1er avril 2012 au 31 mars 2013. Je suis fier du travail accompli cette année par le Bureau, ainsi que des progrès réalisés vers l'atteinte de nos objectifs. En mai 2012, j'ai publié le rapport d'examen systémique du G20. Ce document analysait les incidents liés au sommet du G20 qui s'est tenu à Toronto en juin 2010, ainsi que les problèmes associés aux plaintes découlant de cet événement que la population a déposées contre la police.

L'une des principales réalisations de 2012–2013 me tenait particulièrement à cœur : la mise en place de politiques et de procédures destinées à nos nouveaux programmes de résolution de conflits et de médiation. Bien qu'il soit parfois nécessaire d'enquêter de manière officielle, j'estime que la médiation et les autres méthodes de résolution de différends ont leur

place dans le système de traitement des plaintes du public. La médiation peut en effet faciliter le repérage des facteurs à l'origine de la plainte. Très souvent, les problèmes découlant d'interactions entre la police et les citoyens sont le fruit d'une méprise, d'un manque de communication ou de discernement, ou d'un comportement inapproprié. Les deux parties peuvent parvenir à se comprendre mutuellement et à se réconcilier si elles s'écoutent, échangent leur point de vue et règlent les problèmes.

Le programme de médiation sera intégré au processus existant de règlement de différends à l'amiable. Si les méthodes de règlement à l'amiable échouent, il est possible de recourir à la médiation. Le BDIEP coordonnera alors les activités de médiation à l'échelle communautaire avec les fournisseurs de ce type de services. Une fois le programme en place, nous déploierons ensuite des services locaux de médiation. Le programme de règlement des différends des clients donnera l'occasion aux plaignants et aux agents en cause de régler de leur plein gré les plaintes moins graves avant qu'elles ne soient examinées officiellement aux termes de la *Loi sur les services policiers*. Le programme de règlement des différends des clients débutera en avril 2013, et celui de médiation, à l'automne 2013.

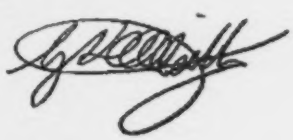
En 2012–2013, le BDIEP a présenté des formations sur les techniques de gestion d'activités de médiation à son personnel et aux agents de police qui s'occuperont du programme de règlement des différends des clients et des règlements de conflits à l'amiable sans médiation.

Cette année, le BDIEP a en outre lancé sur son site Web un sondage sur le processus de traitement des plaintes. Ce sondage en ligne automatisé est destiné aux personnes ayant fait appel à nos services. Les commentaires recueillis nous aideront à vérifier si nous répondons aux besoins des intervenants et s'il faut améliorer le mode de prestation du système de traitement des plaintes.

Au cours de la dernière année, j'ai sillonné la province pour m'entretenir avec tout un éventail de groupes concernant le BDIEP. J'ai visité des organismes de surveillance et de maintien de l'ordre du Canada et participé à des conférences d'envergure nationale et internationale. Nos activités de sensibilisation et d'éducation sont maintenant ciblées et touchent de plus en plus de personnes.

Tandis que nous entamons notre quatrième année d'existence, nous continuerons à examiner nos processus et à améliorer notre efficacité dans la mesure du possible. Je suis chanceux de pouvoir compter sur l'énergie, la créativité, les connaissances et l'engagement des employés compétents sous ma direction, et je tiens à les remercier pour les services qu'ils fournissent à la population. Mon mandat de directeur indépendant de l'examen de la police vient d'être reconduit pour cinq années supplémentaires, et je me réjouis grandement de pouvoir poursuivre le travail entamé. Je maintiens mon engagement à collaborer avec nos intervenants et à renforcer la confiance de la population envers le système de traitement des plaintes.

Le directeur indépendant de l'examen de la police,



Gerry McNeilly

LE BDIEP EN BREF

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) a été créé aux termes de la *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*. Cette loi remplace la partie V de la *Loi sur les services policiers* et établit les nouvelles directives pour ce qui est du traitement des plaintes du public. Le BDIEP a la responsabilité de recevoir, de gérer et de superviser les plaintes du public sur la police en Ontario. En tant qu'organisme de surveillance civil et indépendant, le BDIEP veille à ce que les plaintes contre la police soient traitées de façon transparente, efficace et équitable à l'égard du public et de la police.

La Loi prévoit un système de traitement des plaintes du public concernant la police de l'Ontario, lequel est géré par un organisme de surveillance civil et indépendant, et établit le processus relatif au traitement des plaintes du public contre la police.

Le BDIEP, un organisme neutre et indépendant chapeauté par le ministère du Procureur général, a ouvert ses portes le 19 octobre 2009. Son mandat consiste à traiter toutes les plaintes de la population relatives à la conduite d'un agent de police, aux politiques des corps de police ou aux services offerts par ces derniers. Ses membres travaillent en collaboration avec les plaignants et la police pour enquêter sur les plaintes et les régler. Le BDIEP rend des décisions indépendamment du gouvernement, de la police et du public.

Selon la Loi, un agent de police ou un ancien agent de police ne doit pas être nommé directeur indépendant d'examen de la police, et un agent de police ne doit pas être nommé à titre de personne employée dans le BDIEP. Par conséquent, tous les employés du BDIEP sont des civils.

Objectif et buts

Le travail du BDIEP se fonde sur une conviction : si le public peut se fier au système de traitement des plaintes, sa confiance envers l'ensemble des services de police sera décuplée, ce qui augmentera du coup l'efficacité des corps de police.

Le BDIEP aspire à créer un système de traitement des plaintes du public facile d'accès qui maintient la confiance de la population, permet d'enquêter au besoin sur les plaintes de manière équitable, responsable, transparente et efficace, et respecte les sensibilités des intervenants.

L'objectif du BDIEP consiste à offrir une surveillance efficace des plaintes contre la police et à favoriser la responsabilisation des services policiers dans la province

en vue d'accroître la confiance de la population envers le système de traitement des plaintes.

Cet objectif est atteint grâce :

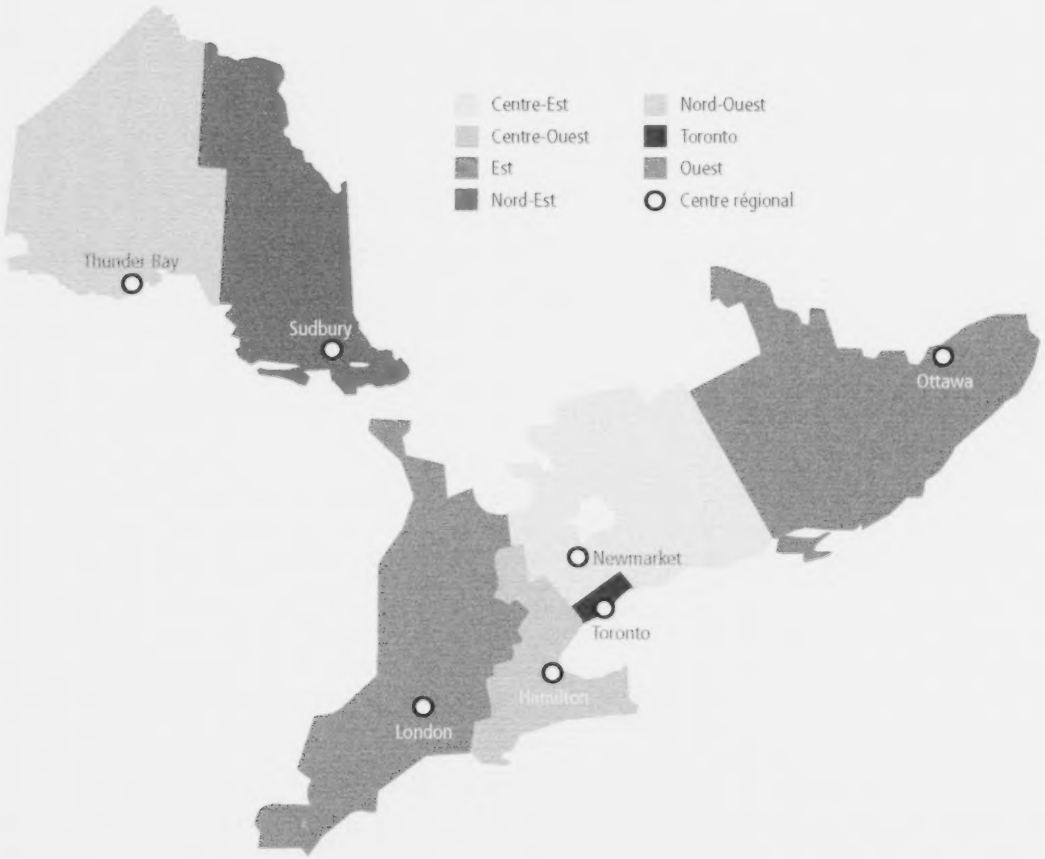
- à la surveillance des plaintes du public, de la réception des demandes jusqu'à la fin des enquêtes;
- aux enquêtes sur les plaintes;
- à l'éducation et à la sensibilisation de la police et du public;
- aux vérifications sur la gestion du système de traitement des plaintes;
- aux examens systémiques;
- à l'appui offert pour le règlement des plaintes.

Pour respecter ses engagements, le BDIEP applique les principes suivants :

- **L'obligation de rendre compte :** améliorer la transparence du système de traitement des plaintes du public et l'obligation de rendre compte qui doit y être liée, et favoriser la reddition de comptes sur les mesures prises auprès des intervenants;
- **Intégrité :** offrir des services professionnels, impartiaux et rapides aux intervenants, respecter leur vie privée et leur dignité et les traiter équitablement;
- **Indépendance :** surveiller les enquêtes menées par les services de police avec équité, transparence et efficacité, et mener des enquêtes indépendantes rigoureuses et équitables;
- **Accessibilité :** favoriser l'accessibilité du public au système de dépôt de plaintes contre la police et renseigner la population sur le système de traitement de ces plaintes.

Pour améliorer l'efficacité des services offerts aux intervenants, le BDIEP a divisé la province en sept régions :

Elles correspondent aux régions de l'administration provinciale des tribunaux. Notre bureau central est situé à Toronto, mais nous demeurons au fait des différents problèmes partout en Ontario. Par ailleurs, ce découpage permet de mieux adapter les programmes aux besoins d'une région particulière tout en offrant un service similaire partout en Ontario.

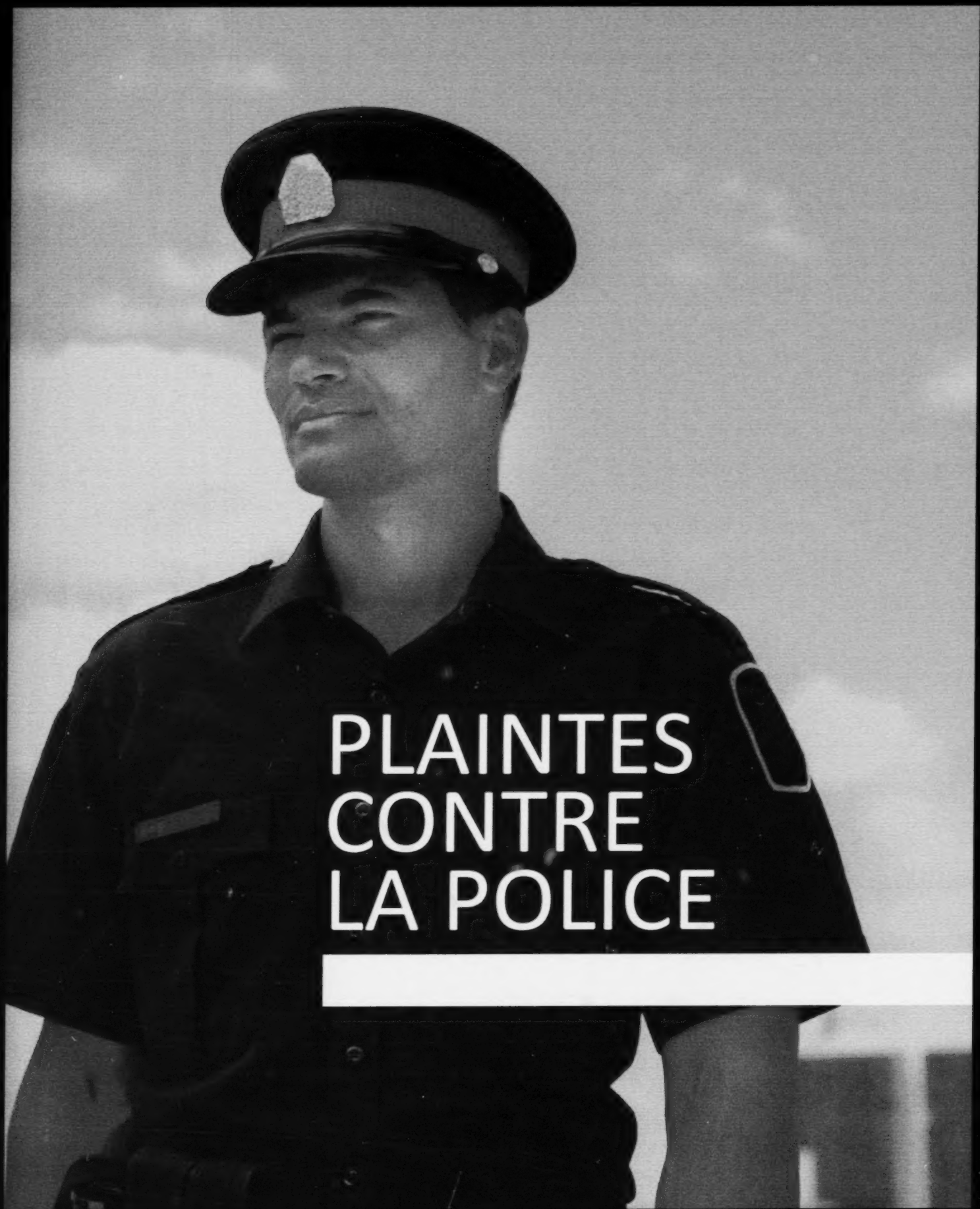


CODE DE CONDUITE DE LA POLICE

La *Loi sur les services policiers* prévoit des dispositions générales à l'égard de l'inconduite policière. Les articles 80 et 81 définissent les catégories selon lesquelles un agent de police peut être reconnu coupable d'inconduite. Le Règlement de l'Ontario 123/98 énonce le Code de conduite propre aux agents de police. Il prévoit en outre des catégories générales pour les plaintes du public. Le Code de conduite énumère les 10 actes suivants comme d'éventuels cas d'enquête et de mesures disciplinaires :

- Conduite déshonorante;
- Insubordination;
- Manquement au devoir;
- Tromperie;
- Manquement au devoir de confidentialité;
- Manœuvre frauduleuse;
- Exercice de l'autorité illégitime ou injustifié;
- Dommages aux vêtements ou au matériel;
- Consommation de drogue ou d'alcool préjudiciable au devoir;
- Conspiration, complicité ou incitation en vue de commettre une inconduite.

Les agents de police doivent travailler dans les limites fixées par le Code de conduite. À cet effet, la Loi recommande des mesures de discipline à appliquer en cas de violation. Les organisations policières disposent en outre de règles appelées politiques et normes de service qui permettent d'orienter leurs opérations. Les agents de police doivent également se conformer aux politiques et aux normes de service prescrites par leur corps de police.


PLAINTES
CONTRE
LA POLICE

Le BDIEP reçoit les plaintes sur la conduite d'un policier ou les politiques et services d'un corps de police. Les plaintes relatives à la conduite visent le comportement d'un agent de police. Les politiques d'un service de police sont les règles et normes qui guident les agents dans l'exercice de leurs fonctions. Les plaintes relatives au service portent sur l'efficacité et l'efficience d'un corps de police à remplir ses fonctions.

La compétence du BDIEP s'étend aux services policiers municipaux et régionaux et à la Police provinciale de l'Ontario. L'Ontario compte 54 services policiers municipaux et 171 détachements de la Police provinciale, pour un total d'environ 24 500 agents de police assermentés.

Le BDIEP ne peut enquêter que sur des agents de police assermentés, ce qui exclut les agents de la GRC, les gendarmes spéciaux de la Commission de transport de Toronto, les agents de GO Transit, les agents de police des Premières Nations, les gendarmes des tribunaux et la police de campus, les agents des infractions provinciales et les agents spéciaux. De plus, le BDIEP peut ordonner la tenue d'audiences seulement pour des cas d'inconduite aux termes de la *Loi sur les services policiers*. Il ne peut enquêter sur des activités criminelles ni recommander de porter des accusations criminelles.

Il existe plusieurs moyens de porter plainte contre la police. Les membres du public peuvent déposer une plainte officielle auprès du BDIEP ou, si le conflit est de nature mineure, le régler auprès de leur service de police local.

Un plaignant peut se rendre dans un poste de police pour simplement clarifier certains points ou une plainte. Il n'est pas tenu de rapporter ces discussions au BDIEP.

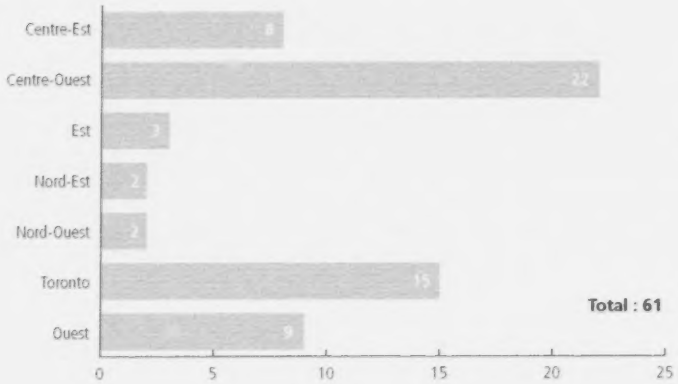
Résolution locale

La résolution locale permet à la police de résoudre, d'expliquer, d'éclaircir ou de régler une affaire « de moindre gravité » directement avec le plaignant. Ce type de plainte doit être traité en personne dans les 30 jours suivant l'incident au poste ou au détachement de police par un agent jouissant de l'autorité nécessaire, lequel sera désigné par le chef de police.

Dans le cadre de la résolution locale, le plaignant et l'agent faisant l'objet de la plainte doivent accepter le règlement final et signer un formulaire indiquant que la plainte a été résolue de manière satisfaisante. La résolution locale de plaintes ne fait pas partie du système officiel de traitement des plaintes du public. Le BDIEP ne participe pas activement au processus, mais il assume une fonction de surveillance.

En 2012–2013, 61 résolutions locales ont été conclues. Le processus a permis de régler environ 1,8 % de l'ensemble des plaintes. Le tableau ci-dessous présente le nombre de plaintes réglées par résolution locale pour chaque région.

Résolutions locales par région Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013



Si les deux parties sont d'accord pour y recourir, la résolution locale constitue un bon moyen de régler rapidement les plaintes mineures. Par ailleurs, en vue de favoriser la communication et la compréhension mutuelle entre la police et le public, le BDIEP lancera en 2013–2014 un programme de médiation qui facilitera la résolution locale. Les services de police pourront proposer le recours à la médiation si la résolution locale échoue. Si les parties et le BDIEP d'accord, le BDIEP prendra les dispositions nécessaires pour organiser les activités de médiation.

Si le plaignant change d'idée quant à sa participation à la résolution locale, ou s'il ne peut accepter une proposition de règlement, il peut déposer une plainte auprès du BDIEP : l'affaire devient alors une « demande d'information ». Cette demande n'est ni une résolution locale, ni une plainte officielle. Selon la *Loi sur les services policiers*, les services de police doivent signaler au BDIEP le nombre de demandes reçues chaque semestre. En 2012–2013, 175 demandes d'information locales ont été déclarées au BDIEP.

Plaintes déposées officiellement au BDIEP

Selon la *Loi sur les services policiers*, tout membre du public peut déposer une plainte auprès du BDIEP contre un agent de police assermenté de l'Ontario ou concernant une politique ou le service d'un poste ou détachement de police. Il n'est pas nécessaire d'être résident de l'Ontario pour pouvoir déposer une plainte.

Pour que le processus soit équitable pour les deux parties, le BDIEP rejette les plaintes anonymes ou sans signature. Le Bureau pourra ainsi enquêter adéquatement sur les plaintes jugées recevables. Il est impossible d'interroger le plaignant lorsque la plainte est anonyme, et l'agent en cause ne peut pas alors répliquer à la plainte.

Le dépôt d'une plainte contre un agent de police peut être fait si son auteur :

- se dit préoccupé ou offensé par les actes ou les paroles d'un agent de police;
- a été témoin d'un incident impliquant un ou plusieurs agents de police, incident qui l'a inquiété ou offensé;
- est préoccupé ou bouleversé par la manière dont un parent ou un ami a été traité par un ou plusieurs agents de police;
- agit au nom d'une personne répondant aux critères susmentionnés – il peut s'agir d'un membre d'un organisme – et ayant l'autorisation par écrit de déposer une plainte au nom de cette personne;
- considère que le service de police ne lui a pas offert un service adéquat;
- veut contester une politique d'un service de police.

Il est possible de déposer sa plainte directement au BDIEP en remplissant le formulaire en ligne prévu à cet effet. En pareil cas, le plaignant recevra aussitôt le numéro de référence de sa plainte. Si le plaignant ne veut pas utiliser le formulaire en ligne, il peut également télécharger le formulaire de plainte ou encore la brochure. Une fois le formulaire imprimé, rempli et signé, le plaignant peut le soumettre par télécopieur, par la poste ou par courriel (numérisé sous forme de fichier PDF), ou le remettre en personne.

Les plaintes peuvent également être déposées à un poste de police municipal, régional ou provincial de l'Ontario. Tout service de police peut faire l'affaire : l'auteur n'est donc pas tenu de déposer sa plainte au service visé par celle-ci. Le service de police qui reçoit une plainte doit la faire parvenir au BDIEP dans les trois jours ouvrables suivant sa réception.

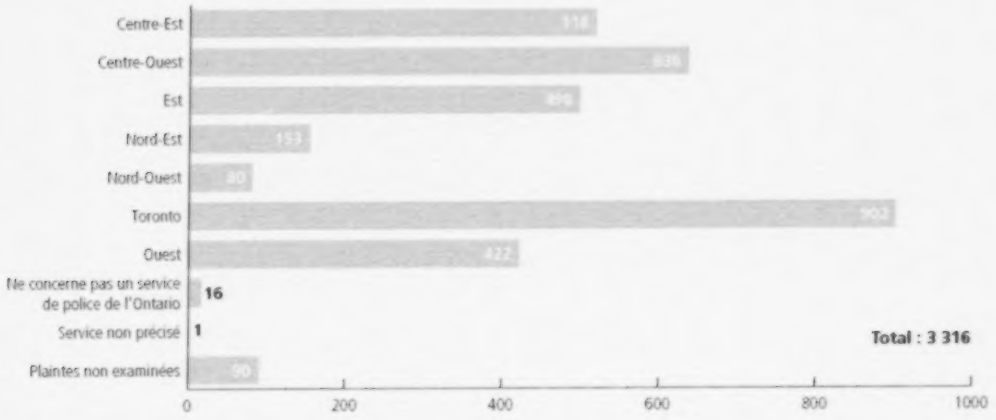
Lorsqu'une plainte est soumise par télécopieur, par la poste ou par courriel (sous forme de fichier numérisé), ou par l'intermédiaire d'un service de police, le BDIEP envoie un accusé de réception au plaignant indiquant le numéro de référence de la plainte. Le Bureau supervisera le traitement de la plainte depuis le moment de sa réception jusqu'à la fin de l'enquête.

NOMBRE DE PLAINTES DÉPOSÉES

Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, le BDIEP a reçu 3 316 plaintes, soit 275 plaintes en moyenne par mois. Depuis son ouverture le 19 octobre 2009, le BDIEP a reçu plus de 12 000 plaintes.

Plaintes déposées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013

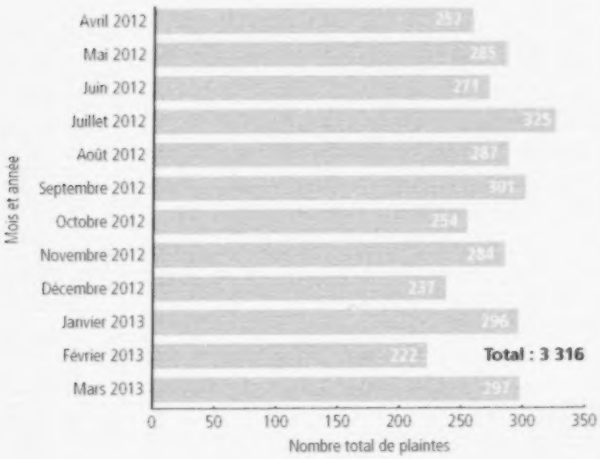
Nombre de plaintes par région



TENDANCE DES PLAINTES REÇUES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

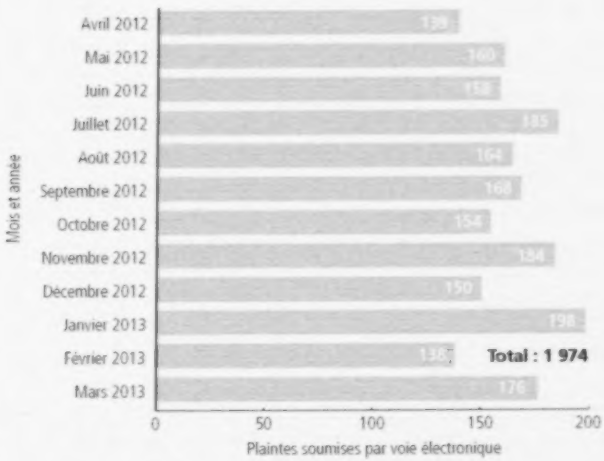
Nombre de plaintes déposées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013

Ensemble des plaintes par mois



Nombre de plaintes reçues par voie électronique entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013

Plaintes reçues par voie électronique



Ces tableaux montrent le nombre total de plaintes déposées auprès du BDIEP et soumises par voie électronique entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013. Au cours de cette période, les plaintes déposées par voie électronique représentaient 60 % des plaintes formulées chaque mois. Le nombre moyen de plaintes déposées par voie électronique était de 165 par mois. La proportion de plaintes électroniques, qui s'établissait à 58 % en mars 2012, a augmenté de 2 %.

TRAITEMENT
DES PLAINTES

Règlement des différends des clients

En 2012–2013, le BDIEP a mis au point le programme de règlement des différends des clients pour donner l'occasion aux plaignants et aux agents visés par les plaintes de régler de leur plein gré les plaintes avant qu'elles ne soient examinées officiellement aux termes de la *Loi sur les services policiers*.

Ce programme permet de régler rapidement des conflits, ce qui était jusqu'alors impossible dans le cadre du processus officiel de traitement des plaintes en raison de l'utilisation répandue des formulaires électroniques. Même s'il s'agit d'une méthode rapide et efficace pour déposer une plainte, elle ne permet pas de régler rapidement les cas, car les plaintes sont automatiquement soumises et font l'objet d'un processus d'examen préliminaire.

En 2012, le BDIEP a remarqué qu'il était devenu difficile pour les services de police de traiter efficacement les plaintes relativement mineures. À la lumière de consultations avec l'Association des chefs de police de l'Ontario et la Police Association of Ontario (PAO), le Bureau a élaboré le processus de règlement des différends des clients pour tenter de résoudre rapidement et efficacement les affaires de nature moins grave.

Cette méthode de règlement des différends convient à la situation lorsqu'il est avantageux d'organiser une discussion entre le plaignant et l'agent en cause. Les critères d'admissibilité au programme de règlement des différends des clients sont essentiellement les mêmes que ceux de la résolution locale :

- Biens meubles, sauf une somme d'argent ou une arme à feu;
- Langage blasphématoire;
- Manque de discipline ou comportement scandaleux (incivilité);
- Manquement au devoir;
- Inobservation des ordres;
- Omission de signaler une affaire;
- Omission de saisir toute donnée nécessaire dans un document;
- Uniforme ou apparence inappropriés;
- Conspiration et complicité en vue de commettre une des inconduites susmentionnées.

Le BDIEP examine les plaintes au tout début du processus pour déterminer si elles sont de nature moins grave et admissibles au programme de règlement des différends des clients. Si c'est le cas, il communique avec le plaignant, le service de police concerné et l'agent en cause pour régler le conflit. Si les parties refusent de participer à ce mode de règlement, la plainte est réintégrée au processus d'examen préliminaire pour déterminer si elle est recevable. Le personnel du BDIEP chargé de la gestion des cas veille à préserver l'intégrité du processus d'examen préliminaire dans le cadre de cette réintégration. La plainte est alors examinée de façon impartiale par un autre coordonnateur de cas.

Si le plaignant, le service de police concerné et l'agent visé par la plainte acceptent de participer au programme de règlement des différends des clients, le processus de résolution est entamé. Un conseiller formé, qui est généralement un membre de la direction des normes professionnelles d'un service de police ou un officier supérieur nommé par le chef de police, aide le plaignant et l'agent en cause à régler leur différend.

Dans la plupart des cas soumis au règlement des différends des clients, l'agent des normes professionnelles dirige une rencontre et une discussion entre le plaignant et l'agent visé par la plainte. Cette rencontre peut se dérouler au poste de police ou dans un autre lieu convenu par les deux parties. L'agent accorde une attention spéciale au déséquilibre des forces perçu et adopte des mesures d'adaptation, si possible, selon les préférences du plaignant.

Si les parties ne peuvent pas se rencontrer en personne, ou si le plaignant le préfère, la discussion peut se dérouler par téléphone.

En dernier recours, l'agent des normes professionnelles peut organiser une discussion à relais. L'agent désigné discute alors de l'affaire avec l'agent en cause et le plaignant de manière séparée. Il informe l'agent visé par la plainte et le plaignant de l'opinion de la partie adverse et tente de trouver un consensus ou une solution qui satisfait les deux parties. Ce type de discussion est employé uniquement si le plaignant le demande explicitement ou s'il ne peut pas rencontrer l'agent visé par la plainte autrement. Une discussion à relais ne peut être tenue qu'avec le consentement des deux parties.

Dans certains cas, l'agent des normes professionnelles peut demander le concours d'un médiateur pour aider les parties à s'entendre. Si le directeur indépendant de l'examen de la police approuve la demande, le Bureau prend les dispositions nécessaires pour organiser la médiation.

Le règlement des différends des clients permet aux parties d'échanger leurs points de vue pour comprendre ce qui s'est passé, de discuter de leurs préoccupations et de participer activement à la résolution des problèmes. Ce processus est de 45 jours. Si le différend est réglé,

les parties signent une entente de règlement, qui est ensuite envoyée au BDIEP. Le dossier est alors clos.

Cette approche, semblable à la résolution locale, se fonde sur les recommandations formulées par Patrick LeSage dans son rapport sur le système de traitement des plaintes contre la police de l'Ontario. L'auteur souligne dans ce document qu'il est profitable de traiter rapidement les plaintes à l'amiable.

Examen préliminaire des plaintes

Lorsqu'une plainte est reçue, le personnel chargé de la réception des plaintes s'assure que le formulaire est signé et contient tous les renseignements nécessaires. Lorsqu'il manque de l'information, le BDIEP communiquera avec le plaignant avant de traiter la plainte. Si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir les renseignements manquants, le dossier ne pourra être traité.

Toutes les plaintes sont consignées dans un système de gestion des cas sécurisé qui permet au personnel de gérer sur une base régulière tous les aspects d'un cas depuis sa réception jusqu'à son règlement. De plus, ce système permet de créer un dossier, d'y ajouter des renseignements et d'en configurer les paramètres.

Le personnel chargé de la réception des plaintes lit le formulaire pour s'assurer que toutes les exigences de la *Loi sur les services policiers* sont respectées. Les cas non précisés dans la Loi ne relèvent pas du BDIEP. Une plainte ne relève pas du BDIEP si elle :

- ne concerne pas un agent de police provincial, régional ou municipal de l'Ontario;
- ne vise pas une politique ou un service d'un corps de police provincial, régional ou municipal de l'Ontario;
- est déposée par une personne non autorisée à le faire en vertu de la Loi;
- ne concerne pas une violation du Code de conduite.

TYPES DE PLAINTES

Si une plainte satisfait aux exigences de la Loi, les coordinateurs de cas l'évaluent pour en déterminer le type. Après le tri, chaque plainte est classée selon qu'elle a trait à une politique, à un service, à une conduite ou à une combinaison de ces éléments.

Les plaintes relatives aux politiques ont trait aux règles et aux normes qui guident les agents dans l'exercice de leurs fonctions. Si une politique guide la conduite des agents de police, il est possible de déposer une plainte à ce sujet. Les plaintes relatives au service portent plutôt sur l'efficacité et l'efficience d'un corps de police dans l'exercice de ses fonctions. Pour déposer une de ces plaintes, il faut que la politique ou le service ait une incidence sur le plaignant. Les plaintes sur la conduite concernent des allégations liées au comportement d'un ou de plusieurs agents de police.

En 2012–2013, la majorité des plaintes reçues par le BDIEP avaient trait à des problèmes relatifs à la conduite des agents de police. Parmi les plaintes déposées auprès du BDIEP, 93,1 % touchaient à la conduite d'agents de police, alors que 0,7 % des plaintes étaient liées aux politiques et 3,5 % aux services des corps de police. Quant au 2,7 % restants, il s'agissait des plaintes qui n'avaient pas encore fait l'objet d'un examen préliminaire au 31 mars 2013.

PLAINTES REJETÉES OU JUGÉES RECEVABLES

Plaintes rejetées

Le tableau suivant indique le nombre total de plaintes rejetées pour des motifs énumérés à l'article 60 de la *Loi sur les services policiers*.

Plaintes rejetées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013	Plaintes formulées en 2012–2013	Plaintes formulées en 2011–2012	Total
Total des plaintes rejetées en 2012–2013	**1 703**	**56**	**1 759**
Conduite	**1 651**	**55**	**1 706**
Plainte abandonnée	37	5	42
Plainte déjà traitée par un service de police	2	0	2
Mauvaise foi	1	3	4
Plainte relevant d'une autre loi	195	9	204
La personne directement touchée a déjà déposé une plainte	23	0	23
Plainte en double	75	6	81
Plainte frivole	239	6	245
Problème de compétence (article 58)	91	4	95
Aucune violation de la *Loi sur les services policiers* et aucun manquement	316	11	327
N'était pas dans l'intérêt public	342	1	343
Plainte non valide	20	1	21
Plus de six mois	174	2	176
Plainte déposée avant la proclamation	53	1	54
Implication insuffisante du plaignant	42	1	43
Incapacité à communiquer avec le plaignant	8	1	9
Plainte vexatoire	4	0	4
Plainte retirée avant d'avoir fait l'objet d'un examen préliminaire	29	4	33
Politique	**10**	**1**	**11**
Plainte abandonnée	0	1	1
Plainte frivole	1	0	1
Problème de compétence (article 58)	1	0	1
N'était pas dans l'intérêt public	7	0	7
Plus de six mois	1	0	1
Service	**42**	**0**	**42**
Plainte abandonnée	3	0	3
Plainte en double	2	0	2
Plainte frivole	9	0	9
Problème de compétence (article 58)	1	0	1
Le service en cause n'a pas eu d'incidence directe sur le plaignant	3	0	3
N'était pas dans l'intérêt public	20	0	20
Plus de six mois	3	0	3
Plainte retirée avant d'avoir fait l'objet d'un examen préliminaire	1	0	1

Notes explicatives à propos des plaintes rejetées

Plaintes de 2011–2012 rejetées : Il s'agit du nombre de plaintes rejetées au cours de l'exercice suivant celui de leur réception. Les plaintes reçues au cours des derniers jours d'un exercice sont souvent traitées lors de l'exercice suivant. Par exemple, une plainte déposée le 31 mars 2012 devrait être traitée en 2012–2013.

Usant de son pouvoir discrétionnaire, le BDIEP peut rejeter une plainte pour différentes raisons :

Plainte abandonnée : Les coordonnées figurant sur le formulaire semblent correctes, mais le BDIEP a tenté de joindre le plaignant à maintes reprises sans succès.

Plainte déjà traitée par un service de police : Il arrive parfois que la plainte soit traitée par un service de police avant la fin de l'examen préliminaire, dans le cadre d'une enquête interne ou d'une autre manière.

Mauvaise foi : Le directeur peut juger qu'une plainte a été faite de mauvaise foi s'il ressort clairement que le motif de la plainte est non valable ou déguisé. Une plainte faite de mauvaise foi est une plainte formulée dans le but de tromper ou d'induire en erreur le BDIEP ou les services de police.

Plainte relevant d'une autre loi : Parfois, la plainte relève clairement d'une autre autorité (p. ex. : une plainte visant simplement à contester une contravention pour une infraction au Code de la route).

La personne directement touchée a déjà déposé une plainte : Une plainte formulée par la personne directement touchée fait déjà l'objet d'une enquête (p. ex. : une plainte groupée). Il est possible que d'autres plaignants touchés indirectement soient interrogés en tant que témoins dans le cadre de l'enquête sur la plainte principale.

Plainte en double : Un plaignant dépose plus d'une fois la même plainte.

Plainte frivole : Il s'agit d'une plainte sans objet ou illusoire, qui pourrait faire ressortir une faute alors qu'il n'y en a pas.

Problème de compétence (article 58) : La plainte porte sur une politique, un service ou la conduite, mais l'agent de police concerné ne relève pas du BDIEP. Le plaignant n'est donc pas autorisé à déposer une plainte.

Aucune violation de la *Loi sur les services policiers* et aucun manquement : Il s'agit d'une plainte au sujet du comportement d'un agent qui ne constitue pas un manquement au Code de conduite.

N'est pas dans l'intérêt public : Pour déterminer si une plainte est dans l'intérêt public, le BDIEP examine différents facteurs, dont les suivants :

- la plainte soulève des questions d'importance systémique ou présente un intérêt public général;
- l'incidence qu'aura la décision de traiter ou non une plainte du public conformément à l'obligation de rendre compte et à l'intégrité du système de traitement des plaintes du BDIEP;
- le nombre de plaignants concernés;
- l'importance de la plainte, dont la gravité du préjudice présumé;
- la récurrence d'une plainte;
- la possibilité d'interférer avec d'autres poursuites ou de les compromettre;
- la possibilité que la plainte relève d'un autre cadre, d'un autre organisme ou d'une autre loi.

Plainte non valide : Certains renseignements, comme les coordonnées du plaignant ou sa signature, peuvent manquer, et le Bureau a tenté à maintes reprises de communiquer avec le plaignant, en vain.

Expiration du délai de six mois : Une plainte doit être déposée dans les six mois suivant l'incident.

Plainte déposée avant la proclamation :
Le BDIEP ne peut traiter que les plaintes portant sur des incidents ayant eu lieu le 19 octobre 2009 ou après cette date.

Implication insuffisante du plaignant :
La personne ayant déposé la plainte est trop détachée de l'incident.
Une plainte peut être refusée si le plaignant ne correspond pas à l'une des personnes suivantes :

- a personne directement touchée;
- un témoin;
- une personne qui entretenait une relation personnelle avec la personne directement touchée ET qui a subi perte, dommages, détresse, danger ou inconvénients;
- une personne qui a eu connaissance du comportement ou est en possession d'un élément que le directeur estime comme une preuve convaincante d'inconduite ou de rendement insatisfaisant.

Incapacité à communiquer avec le plaignant : Les coordonnées du plaignant sont erronées ou manquantes et il est impossible de communiquer avec lui. Il peut s'agir par exemple d'une plainte anonyme. Dans ce cas, la plainte ne peut être traitée.

Plainte vexatoire : Une plainte vexatoire est une plainte dont le motif pourrait être la colère ou la volonté d'obtenir une compensation. Les plaintes vexatoires n'ont généralement pas de but raisonnable ou peuvent receler une intention de harceler ou d'importuner une personne. Les plaintes vexatoires sont souvent répétitives (une même plainte déposée à maintes reprises ou une série de différentes plaintes ciblant la même personne).

Plainte retirée avant d'avoir été examinée : La plainte a été retirée

avant même que l'équipe de gestion des cas ait pu en faire l'examen préliminaire.

Note explicative à propos des plaintes sur les politiques et les services rejetées

Le plaignant n'est pas directement touché : La personne qui dépose une plainte concernant une politique ou un service doit être directement touchée.

Plaintes jugées recevables

Parmi les plaintes qu'il a reçues entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, le BDIEP en a retenu 1 523 à des fins d'enquête. De plus, 777 plaintes formulées les années précédentes ont été reportées. Au 31 mars 2013, 90 plaintes n'avaient pas encore été triées, ce qui permet d'expliquer que le nombre de plaintes retenues et rejetées ne correspond pas au total.

Du total des plaintes jugées recevables, 1 436 portaient sur la conduite d'agents de police, 14 sur les politiques et 73 sur les services.

Le tableau suivant indique la répartition des plaintes jugées recevables par région.

Total des plaintes jugées recevables par région

			Reportées	
Région	**2012–2013**	**2011–2012**	**2010–2011**	**2009–2010**
Centre-Est	245	109	1	0
Centre-Ouest	311	126	5	1
Est	253	69	8	2
Nord-Est	51	30	3	0
Nord-Ouest	37	36	1	0
Toronto	431	172	143	0
Ouest	195	68	3	0
Total	**1 523**	**610**	**164**	**3**

Nombre de plaintes sur la conduite et sur les politiques et services par région

Le nombre de plaintes reçues varie d'une région à l'autre de l'Ontario. En 2012–2013, c'est à Toronto qu'on a reçu le plus grand nombre de plaintes relatives à la conduite d'agents de police (28 %). La région du Centre-Ouest suivait avec 20 %. C'est également à Toronto qu'on a recensé le plus fort taux de plaintes sur les politiques et les services de police, soit 25 %. Les régions du Centre-Ouest et de l'Est suivaient avec 21 % des plaintes respectivement.

Nombre de plaintes liées à la conduite jugées recevables par région

			Reportées	
Région	**2012–2013**	**2011–2012**	**2010–2011**	**2009–2010**
Centre-Est	233	106	1	0
Centre-Ouest	293	121	5	1
Est	235	66	8	2
Nord-Est	48	26	3	0
Nord-Ouest	37	36	1	0
Toronto	409	162	143	0
Ouest	181	66	3	0
Total	**1 436**	**583**	**164**	**3**

Nombres de plaintes liées aux politiques ou aux services jugées recevables par région

	Reportées			
Région	**2012–2013**	**2011–2012**	**2010–2011**	**2009–2010**
Centre-Est	12	3	0	0
Centre-Ouest	18	5	0	0
Est	18	3	0	0
Nord-Est	3	4	0	0
Nord-Ouest	0	0	0	0
Toronto	22	10	0	0
Ouest	14	2	0	0
Total	**87**	**27**	**0**	**0**

Suivi des plaintes d'une année à l'autre

	Plaintes formulées en 2012–2013	**Plaintes formulées en 2011–2012**	**Plaintes formulées en 2010–2011**	**Plaintes formulées en 2009–2010**	**Total**
Affaires reportées datant d'avant 2012–2013	0	666	164	3	833
Plaintes reçues entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013	3 316	0	0	0	3 316
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**4 149**
Dossiers en cours au 31 mars 2013	766	30	131	1	928
Dossiers clos entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013	2 550	636	33	2	3 221
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**4 149**

Au cours de l'exercice 2012–2013, 3 221 plaintes ont été classées, y compris certaines qui dataient des années précédentes, et 928 étaient en instance.

Enquêtes

PLAINTES SUR LES POLITIQUES ET LES SERVICES

Le BDIEP procède au tri des plaintes portant sur les politiques et les services d'un corps policier et assure le suivi de celles-ci, mais ne peut mener les enquêtes à ce sujet. Ces plaintes sont plutôt envoyées au chef de police concerné ou au commissaire de la Police provinciale de l'Ontario qui doit y donner suite, comme l'exige la *Loi sur les services policiers*. Le chef ou le commissaire recevant une plainte sur une politique ou son service a 60 jours pour remettre au plaignant, au BDIEP et à la commission des services policiers un rapport écrit faisant état de sa décision et des motifs. Si la plainte concerne les services d'un corps de police municipal ou régional ou les politiques locales d'un détachement de la Police provinciale, il est possible d'interjeter appel de la décision auprès de la commission des services policiers concernée. Les politiques locales des détachements de la Police provinciale sont élaborées par les commissions des services policiers pour guider la prestation des services dans la municipalité ou la région servie par ce détachement. Les décisions rendues par le commissaire en ce qui a trait aux politiques d'un détachement de la Police provinciale sont sans appel.

PLAINTES CONCERNANT LES CHEFS DE POLICE OU CHEFS DE POLICE ADJOINTS

Dans le cas des plaintes sur les chefs municipaux ou les chefs adjoints, le BDIEP procède au tri avant de les transmettre à la commission des services policiers concernée. Si cette commission décide qu'il y a eu inconduite, elle doit retourner la plainte au BDIEP afin que ce dernier mène une enquête.

PLAINTES SUR LE COMMISSAIRE ET LES SOUS-COMMISSAIRES DE LA POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO

En vertu de la *Loi sur les services policiers*, les plaintes sur le commissaire et les sous-commissaires

de la Police provinciale de l'Ontario doivent être transmises au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

PLAINTES RELATIVES À LA CONDUITE

Les enquêtes pour les plaintes relatives à la conduite peuvent être menées par le BDIEP, le service de police concerné ou un autre corps de police. Le directeur indépendant de l'examen de la police décide à qui il confie l'enquête; néanmoins, le BDIEP assure une supervision jusqu'au règlement de la plainte.

Les règles de procédure du BDIEP énoncent les critères pour transmettre ou retenir une plainte aux fins d'enquête. Le BDIEP évalue avec soin les plaintes afin de déterminer celles sur lesquelles il enquêtera lui-même et celles qu'il confiera à un service de police.

Une des responsabilités du BDIEP consiste à s'assurer que toutes les plaintes visant la conduite d'un agent de l'Ontario sont entièrement traitées en 120 jours, à partir du moment où elles sont retenues ou transmises. Le respect de cette échéance est important puisque la *Loi sur les services policiers* exige que les agents mis en cause soient avisés de la tenue d'une audience dans les six mois suivant la décision de retenir ou de transmettre une plainte aux fins d'enquête. Les enquêtes plus complexes prennent plus de temps, c'est pourquoi une prolongation du délai est souvent demandée.

Le BDIEP dispose de directives et d'objectifs clairs sur les enquêtes. Les enquêteurs du BDIEP et ceux de la police utilisent le même modèle de rapport normalisé lorsqu'ils enquêtent sur une plainte relative à la conduite d'un agent. Les rapports d'enquête comprennent les éléments suivants :

- résumé de l'affaire;
- synthèse des déclarations des personnes concernées, notamment le plaignant, l'agent ou les agents en cause et les témoins (civils ou policiers);
- renvois pour toute information mentionnée ou prise en compte dans l'enquête;
- description du déroulement de l'enquête;
- allégations de non-conformité au Code de conduite sur lesquelles porte l'enquête;
- analyse et conclusion indiquant s'il existe de bonnes raisons de croire qu'il y a eu inconduite aux termes de la Loi.

Plaintes jugées recevables aux fins d'enquête (1er avril 2012 au 31 mars 2013)

	Plaintes déposées en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012	Plaintes déposées en 2010–2011	Plaintes déposées en 2009–2010	Total
Plaintes jugées recevables en 2012–2013	**1 523**	**36**	**0**	**0**	**1 559**
Plaintes jugées recevables et envoyées à un service de police aux fins d'enquête					
Conduite					
Même service de police	1 316	30	0	0	1 346
Autre service de police	1	0	0	0	1
Politiques					
Même service de police	14	0	0	0	14
Services					
Même service de police	73	1	0	0	74
Plaintes jugées recevables et retenues par le BDIEP aux fins d'enquête					
Conduite	119	5*	0	0	124

*Deux des cinq cas ont été déposés en 2011–2012 et retenus par la suite en 2012–2013. L'un d'eux découle d'une demande d'examen, et l'autre plainte a été renvoyée pour l'adoption de mesures supplémentaires aux termes de l'article 72.

UNITÉS RESPONSABLES DES NORMES PROFESSIONNELLES

De nombreux services de police de l'Ontario disposent de directions, de divisions, de bureaux ou d'unités qui travaillent à favoriser le professionnalisme et l'intégrité à l'interne. Les unités chargées des normes professionnelles enquêtent sur les plaintes relatives à la conduite des agents déposées en vertu de la partie V de la *Loi sur les services policiers*, ainsi que les plaintes concernant les services et les politiques du corps de police que le BDIEP leur envoie. Ces unités mènent par ailleurs des enquêtes internes demandées par le chef de police portant sur des allégations d'inconduite ou d'acte criminel visant un policier, et s'occupent des plaintes locales déposées par des membres du public au poste de police. Les agents des normes professionnelles peuvent également diriger le processus de résolution locale.

PLAINTE TRANSMISE – ENQUÊTES MENÉE PAR LA POLICE

Lorsqu'un service de police enquête sur une plainte relative à la conduite, c'est le BDIEP qui gère et supervise le processus. Nos unités responsables de la gestion des cas, des enquêtes et des services juridiques travaillent en étroite collaboration avec les agents chargés des normes professionnelles et de la liaison œuvrant dans des services de police qui ne possèdent pas d'unités responsables des normes professionnelles.

Les coordonnateurs de cas suivent la progression des enquêtes menées à l'externe et communiquent avec les agents de liaison du service de police et avec les plaignants pour veiller au respect de toutes les directives, échéances et obligations concernant les avis. De plus, ils reçoivent et examinent les rapports d'étape sur les enquêtes que leur envoient les services de police et, en cas de problème, collaborent avec l'unité des services juridiques et le directeur.

Si le BDIEP n'approuve pas la façon dont une enquête est menée, le directeur peut donner des directives au chef du service concerné pour le traitement de la plainte, confier l'enquête à un autre service, poursuivre lui-même l'enquête ou imposer des mesures appropriées.

Une fois l'enquête terminée, l'enquêteur présente ses conclusions dans un rapport normalisé.

À la fin de l'enquête menée par un service de police, le chef détermine si la plainte est fondée ou non, selon les critères établis par la Loi. Le plaignant, l'agent concerné et le BDIEP reçoivent le même rapport. Le BDIEP examine le rapport d'enquête, et si celui-ci soulève des questions, le directeur donnera au service de police des instructions appropriées; il pourrait s'agir de répondre à des questions, d'interroger des témoins ou d'obtenir d'autres éléments de preuve. En 2012–2013, le directeur indépendant de l'examen de la police a retourné aux services de police huit plaintes sur la conduite d'agents nécessitant un examen plus poussé.

D'avril 2012 à mars 2013, les services policiers, sous la supervision du BDIEP, ont mené des enquêtes sur la majorité des plaintes. Au total, 1 523 plaintes ont été transmises pour enquête aux services de police. La Loi exige que toutes les plaintes associées aux politiques et aux services soient transmises au chef du corps de police concerné. En 2012–2013, 87 plaintes sur les politiques et les services ont été envoyées aux corps de police afin qu'ils y donnent suite.

PLAINTE RETENUE – ENQUÊTES INDÉPENDANTE DU BDIEP

Dans certains cas, le directeur peut mandater le BDIEP d'enquêter sur une plainte relative à la conduite d'un agent. Ces cas sont très souvent d'une grande complexité et concernent des allégations sérieuses. Le directeur peut retenir une enquête s'il y a une possibilité de conflit d'intérêts à l'échelle locale.

D'avril 2012 à mars 2013, le BDIEP a décidé d'enquêter sur 119 plaintes.

Lorsque le BDIEP entreprend une enquête, l'enquêteur responsable informe le plaignant de la manière dont l'enquête sera menée, du degré de coopération qui lui sera demandé et de la façon dont la décision sera prise. En vue d'effectuer un examen minutieux du dossier, l'enquêteur prépare un plan d'enquête qui comprend une synthèse de ce qui suit :

- Renseignements généraux;
- Allégations;
- Portée de l'enquête;
- Preuves;
- Agents témoins ou visés par l'enquête;
- Témoins civils;
- Échéanciers;
- Autres (le facteur « sécurité », entre autres).

Une fois l'enquête terminée, l'enquêteur rédige un rapport, et le directeur passe en revue le rapport d'enquête pour vérifier si la plainte s'appuie sur des motifs raisonnables. Si la plainte est fondée, il détermine également s'il s'agit d'une affaire grave ou de moindre gravité. Au contraire, si le directeur juge que la plainte n'est justifiée par aucun motif raisonnable, il s'agit alors d'une plainte non fondée. Le rapport d'enquête et les conclusions du directeur sont envoyés au plaignant et au chef de police. Ce dernier reçoit également une copie à remettre à l'agent en cause.

La décision du directeur est définitive et ne peut pas faire l'objet d'une demande d'examen en vertu de la *Loi sur les services policiers*.

Situation des dossiers en cours (1er avril 2012 au 31 mars 2013)

	Plaintes déposées en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012		Plaintes déposées en 2010–2011		Plaintes déposées en 2009–2010		Total
	Plaintes déposées en 2012–2013 et transmises ou retenues la même année	Plaintes déposées en 2011–2012 transmises ou retenues dont le traitement s'est poursuivi en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012 transmises ou retenues en 2012–2013	Plaintes déposées en 2010–2011 transmises ou retenues dont le traitement s'est poursuivi en 2012–2013	Plaintes déposées en 2009–2010 transmises ou retenues en 2012–2013	Plaintes déposées en 2009–2010 transmises ou retenues dont le traitement s'est poursuivi en 2012–2013	Plaintes déposées en 2009–2010 transmises ou retenues en 2012–2013	
Cas jugés recevables et transmis	**1 404**	**501**	**31**	**20**	**0**	**2**	**0**	**0**
Conduite	1 317	475	30	20	0	2	0	0
Politiques	14	5	0	0	0	0	0	0
Services	73	21	1	0	0	0	0	0
Cas jugés recevables et retenus	**119**	**73**	**5**	**144**	**0**	**1**	**0**	**0**
Conduite	119	73	5*	144	0	1	0	0
Total des plaintes jugées recevables en cours en 2012–2013	**1 523**	**574**	**36**	**164**	**0**	**3**	**0**	**2 300**

* Deux des cinq cas ont été déposés en 2011–2012 et retenus par la suite en 2012–2013. L'un d'eux découle d'une demande d'examen, et l'autre plainte a été renvoyée pour l'adoption de mesures supplémentaires aux termes de l'article 72.

Plaintes jugées recevables aux fins d'enquête – Dossiers clos (1er avril 2012 au 31 mars 2013)

	Plaintes déposées en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012	Plaintes déposées en 2010–2011	Plaintes déposées en 2009–2010	Total
Total des plaintes jugées recevables et classées	**847**	**580**	**33**	**2**	**1 462**
Plainte abandonnée	9	12	3	0	24
Plainte relevant d'une autre loi	2	1	0	0	3
Dossier clos après un appel auprès de la Commission civile de l'Ontario sur la police	0	0	0	1	1
Plainte classée après une enquête	300	349	26	1	676
Dossier clos après une demande d'examen	30	74	2	0	106
Plainte groupée	5	0	0	0	5
Plainte frivole	1	0	0	0	1
Règlement à l'amiable après une enquête	2	2	1	0	5
Règlement à l'amiable au cours de l'enquête	204	64	0	0	268
Problème de compétence (article 58)	16	0	0	0	16
N'était pas dans l'intérêt public	17	3	0	0	20
Plus de six mois	1	0	0	0	1
Plainte déposée avant la proclamation	0	1	0	0	1
Plainte vexatoire	1	0	0	0	1
Retirée après l'enquête	0	2	0	0	2
Retirée durant l'enquête	259	72	1	0	332
Total des plaintes jugées recevables et classées en 2012–2013	**847**	**580**	**33**	**2**	**1 462**
Total des plaintes rejetées en 2012–2013	**1 703**	**56**	**0**	**0**	**1 759**
Total des dossiers clos en 2012–2013	**2 550**	**636**	**33**	**2**	**3 221**

Notes explicatives à propos des plaintes jugées recevables aux fins d'enquête – Dossiers clos

Plaintes déposées en 2009–2010, 2010–2011 ou 2011–2012 : Ces colonnes indiquent le nombre de plaintes reçues au cours des exercices financiers précédents, mais traitées seulement au cours de l'année suivante. Il peut s'agir de plaintes qui ont été déposées à la toute fin de l'exercice : elles sont alors traitées au cours de l'exercice suivant. Dans certains cas, l'enquête est terminée et une audience disciplinaire est prévue, alors que d'autres plaintes font l'objet d'une deuxième demande d'examen, faisant suite à une première demande en ce sens et à deux enquêtes.

Il est possible, en cours d'enquête, que les intervenants constatent qu'une plainte jugée recevable relève d'une autre loi, est frivole ou vexatoire ou dépasse les délais prescrits, ou qu'il n'est pas dans l'intérêt public de poursuivre l'enquête.

PLAINTES VISANT L'UNITÉ DES ENQUÊTES SPÉCIALES

Dans certains cas, les allégations et renseignements contenus dans une plainte du public obligeront le chef à aviser l'Unité des enquêtes spéciales (UES). L'UES est un organisme indépendant du ministère du Procureur général qui enquête sur des cas de décès, de blessures graves ou d'allégations d'agression sexuelle dans lesquels la police est impliquée.

Le travail du BDIEP et de l'UES peut alors se chevaucher, dans le sens que la plainte déposée au BDIEP et l'enquête criminelle de l'UES ciblent la même inconduite professionnelle. Néanmoins, les enquêtes effectuées ou supervisées par le BDIEP ne portent pas sur la nature criminelle potentielle des agissements d'un agent de police, mais plutôt sur une allégation d'inconduite professionnelle. Le BDIEP ne peut pas déterminer si l'agent a commis un crime ou si des accusations doivent être portées contre lui, mais peut conclure à une inconduite professionnelle constituant une infraction à la *Loi sur les services policiers*.

Si le BDIEP a jugé une plainte recevable et décide de mener l'enquête, et que l'UES se prévaut de son mandat, l'enquête de l'UES prime sur celle du Bureau. En d'autres termes, d'ordinaire, le BDIEP n'interroge pas de témoins avant que l'UES termine ses interrogatoires afin de ne pas compromettre l'enquête criminelle.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET CONFIDENTIALITÉ AU SEIN DU SYSTÈME DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU PUBLIC

Les plaintes que la population dépose auprès du BDIEP concernent souvent l'interaction d'une personne avec la police. Il faut par conséquent préserver la confidentialité entourant les plaignants, les agents en cause, les témoins de l'incident et les personnes participant au processus. Le BDIEP s'efforce de protéger la vie privée de toutes les personnes concernées par le processus de traitement des plaintes. Conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), et au paragraphe 26.1 (9) et à l'article 95 de la *Loi sur les services policiers*, le BDIEP ne fournit pas de renseignements sur les plaintes ou les plaignants à des tiers. C'est pourquoi le BDIEP ne commente pas publiquement les plaintes formulées par la population ni ne publie de renseignements à ce sujet. En outre, le respect de la vie privée et de la confidentialité dans le cadre du processus de traitement des plaintes contribue à préserver l'intégrité et l'indépendance des processus d'examen préliminaire, d'enquête, d'examen et d'audience.

Le BDIEP fournit des renseignements sur les plaintes selon les dispositions prévues dans la législation. Par exemple, il transmet de l'information sur une plainte au service de police qui est chargé de l'enquête. Une fois l'enquête terminée, le BDIEP fournit une copie du rapport d'enquête et des conclusions du directeur au plaignant, au chef du service de police concerné et à l'agent visé par la plainte. Le BDIEP ne remet pas le rapport d'enquête à d'autres parties. De même, il ne publie pas les rapports d'enquête préparés par les services de police lorsqu'une plainte est transmise à ces derniers.

Les audiences disciplinaires tenues en application de la *Loi sur les services policiers* sont publiques. Si une affaire se rend en audience disciplinaire, le BDIEP publie la décision qui en découle sur son site Web dès qu'il l'a reçoit. Lorsque cela est approprié, il est possible d'interdire la publication du nom du plaignant.

Un tribunal ou une commission d'enquête peuvent intimer le BDIEP de publier une partie de ses dossiers à la suite d'une demande d'un tiers en ce sens. En pareil cas, le BDIEP demandera au tribunal ou à la commission d'enquête d'imposer des conditions très strictes concernant l'utilisation et la diffusion des renseignements.

PRINCIPAUX THÈMES DES PLAINTES SUR LA CONDUITE EN 2012–2013

Incivilité

L'incivilité demeure l'un des principaux motifs des plaintes formulées contre la police. À première vue, bien des plaintes liées à l'incivilité paraissent de nature mineure. Toutefois, il ne faut pas se fier aux apparences : beaucoup de ces plaintes sont légitimes et méritent d'être prises au sérieux.

Un agent de police a comme rôle de faire respecter la loi, d'enquêter sur les crimes et, de manière générale, de servir et de protéger la population. Il est aussi chargé de défendre les droits du public et d'aider les citoyens. Dans notre société, de nombreuses personnes ont grandi en croyant pouvoir compter sur l'aide de la police en cas de besoin. Pour faire appel à la police, ils doivent faire entièrement confiance aux policiers. Ils doivent également estimer, en revanche, qu'ils seront traités avec respect.

Il est particulièrement ardu de prouver le bien-fondé d'une plainte relative à une attitude ou à un comportement, car il doit y avoir des motifs raisonnables indiquant une inconduite. Souvent, dans le cadre d'une enquête portant sur une plainte pour incivilité, c'est la parole du plaignant contre celle de l'agent en cause. Si le plaignant a l'impression qu'un agent s'est montré grossier, méprisant ou insultant envers lui, cette expérience est bien réelle à ses yeux. Lorsqu'un plaignant se fait dire qu'il est impossible de prouver le bien-fondé de sa plainte, il pense parfois que cela signifie que les enquêteurs ne croient pas son histoire. Le fait que l'enquête ne permette pas de prouver l'incident, sauf s'il y a des témoins, ne rend pas l'expérience moins réelle.

Une mauvaise expérience avec la police peut influencer considérablement la confiance que le citoyen accorde à l'ensemble des corps de police. Les plaintes pour incivilité que le BDIEP reçoit visent habituellement des agents ayant entre zéro et sept ans de service. Beaucoup d'incidents ont lieu à un barrage routier.

La grande majorité des personnes qui se font intercepter ou aborder par la police sont nerveuses, généralement en raison de l'autorité dont celle-ci dispose. Les policiers portent sur eux des armes mortelles, et ils peuvent intercepter et arrêter des gens et faire usage de la force. La nervosité qu'affichent les personnes interceptées ne signifie pas forcément qu'elles ont fait quelque chose de mal ou qu'elles ont quelque chose à cacher.

La communication efficace est un élément fondamental du professionnalisme de la police. Ce sont les agents de police qui doivent fournir des renseignements et des directives dans le cadre de leurs fonctions et de leurs interactions avec la population. Très souvent, l'incivilité est provoquée par un malentendu. Si la victime réplique à l'offense, il peut y avoir une escalade des tensions. Une communication efficace peut contribuer à atténuer les problèmes et souvent à éviter les plaintes pour incivilité.

L'une des priorités du BDIEP consiste à collaborer avec les services de police en vue de réduire le nombre de plaintes relatives à l'incivilité et de traiter efficacement celles reçues. Le directeur indépendant de l'examen de la police aborde régulièrement le thème de l'incivilité auprès du Collège de police de l'Ontario et des élèves suivant des cours de base en techniques policières afin de réduire ce type de plaintes. Nos programmes de règlement de différends des clients et de médiation permettent de régler les plaintes d'incivilité et de créer un pont entre les plaignants et les agents de police dans le cadre du processus de traitement des plaintes.

Exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir et manquement au devoir

Les allégations d'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir et de manquement au devoir sont d'autres thèmes prédominants dans les plaintes déposées au BDIEP.

En 2012–2013, le BDIEP a reçu quelque 1 000 allégations d'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir liées à des plaintes. Un grand nombre d'entre elles portaient sur le recours à la force, soit généralement lors de l'exécution d'un mandat de perquisition par les agents de police. Les plaignants allèguent que les policiers les ont plaqués au sol en usant d'une force excessive, ont ouvert des portes à coups de pied et ont cassé le mobilier. Ils affirment que les agents leur ont asséné des coups de poing ou de pied, leur ont frappé la tête contre le mur ou le plancher, ont mis les menottes trop serrées, et ont frappé, menacé ou effrayé les membres de leur famille.

Certaines des plaintes reçues ne concernent pas le comportement de la police, mais plutôt ce qu'elle a omis de faire. Dans cette catégorie se trouvent les allégations selon lesquelles la police a bâclé une enquête ou n'a pas pris au sérieux une demande de service. En 2012–2013, le BDIEP a reçu quelque 460 allégations de manquement au devoir.

Résultats possibles et processus décisionnel

RETRAIT D'UNE PLAINTE

Un plaignant peut retirer sa plainte en tout temps avant la tenue d'une audience. Lorsqu'une audience est déjà en cours, il doit obtenir le consentement préalable du directeur et du chef de police.

Entre avril 2012 et mars 2013, 368 plaintes ont été retirées, dont certaines avant l'examen préliminaire. La majorité des plaintes ont par contre été retirées pendant l'enquête.

RÈGLEMENT À L'AMIABLE

Un règlement à l'amiable peut survenir à n'importe quel moment durant le processus d'enquête de la plainte, moyennant l'approbation du BDIEP et l'accord du plaignant, du chef de police et de l'agent en cause. Il peut être recommandé pour le traitement d'une plainte sur la conduite fondée et de moindre gravité.

La décision de recommander ou non le règlement à l'amiable dépend des circonstances propres à chaque cas. Voici des exemples de comportement qui peuvent convenir à un règlement à l'amiable :

- Comportement déshonorant qui ne concerne pas un bris de confiance;
- Comportement déshonorant ou impolitesse, dont des allégations de discrimination, de langage cru ou blasphématoire, de dommage aux vêtements ou aux biens, d'exercice de l'autorité illégitime ou injustifié;
- Utilisation excessive de la force sans causer de blessure grave.

Parmi les exemples d'inconduites qui ne peuvent faire l'objet d'un règlement à l'amiable, citons :

- Comportement pouvant mener à des accusations criminelles;
- Tromperie;
- Corruption;
- Manquement au devoir de confidentialité;
- Exercice de l'autorité illégitime ou injustifié qui entraîne des blessures graves chez le plaignant;
- Incidents impliquant des armes à feu ou des dispositifs à impulsion (Taser) de manière non conforme à la *Loi sur les services policiers*.

Si le plaignant et l'agent mis en cause sont d'accord pour participer à un processus de règlement à l'amiable, mais qu'ils changent d'idée, ils peuvent retirer leur consentement en tout temps, à condition qu'ils ne soient pas encore parvenus à un règlement. Si le plaignant et l'agent qui fait l'objet de la plainte acceptent une proposition de règlement, ils disposent de 12 jours pour changer d'idée.

Pour qu'un règlement à l'amiable soit considéré comme terminé, le règlement doit avoir été réalisé. Par exemple, si la formation est un élément du règlement, cette formation doit être terminée pour que le dossier soit clos. Le BDIEP effectue un suivi des règlements à l'amiable pour s'assurer que ceux-ci sont exécutés.

Si le plaignant ou l'agent mis en cause retire son consentement à un règlement à l'amiable avant la conclusion de l'enquête, celle-ci se poursuit. Toutefois, si l'un ou l'autre retire son consentement après la conclusion de l'enquête, le chef de police peut imposer une mesure disciplinaire sans audience, s'il le juge approprié.

Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, 268 demandes de règlement à l'amiable ont été présentées en cours d'enquête. Cinq plaintes fondées de moindre gravité ont été réglées à l'amiable à la suite de l'enquête.

RÈGLEMENT À L'AMIABLE AU MOYEN DE LA MÉDIATION

À compter de 2013–2014, le BDIEP mettra en œuvre un programme de médiation associé au processus de règlement à l'amiable existant. Une fois le programme en place, nous lancerons un programme de résolution à l'amiable locale au moyen de la médiation.

La résolution locale sans médiation demeurera la première méthode de règlement à l'amiable à être tentée. Par contre, s'il semble improbable que cette méthode porte ses fruits, ou si le plaignant est réticent à accepter un processus dirigé par le service de police ou craint un possible déséquilibre des pouvoirs, une résolution à l'amiable au moyen de la médiation peut être proposée si le plaignant souhaite encore résoudre le conflit. Le refus du plaignant de faire appel à la médiation n'aura pas d'incidence sur ses droits ou ceux de l'agent en cause dans le cadre du processus de traitement des plaintes.

Si le BDIEP approuve le recours à la médiation, un service de médiation sera embauché pour déterminer si cette méthode convient au cas. Si la médiation ne se prête pas à l'affaire, la plainte sera retournée au service de police ou au BDIEP pour qu'une enquête soit menée.

Si la médiation convient au cas en question, le service de médiation prendra les dispositions nécessaires. Si le conflit est résolu, les parties signeront une entente. Le BDIEP évaluera les résultats du règlement et déterminera s'ils sont satisfaisants, le dossier sera ensuite clos.

Le BDIEP se sert du modèle de médiation communautaire défini par l'Ontario Community Mediation Coalition. La médiation communautaire est un modèle facilitant et transformateur de résolution de conflits qui est de nature volontaire et confidentielle. Le plaignant et l'agent visé par la plainte se réunissent en compagnie d'un médiateur, qui dirige le processus, mais n'essaie pas d'influencer les parties ni d'exercer une pression sur elles pour parvenir à un accord. Le médiateur est impartial et ne présente pas de recommandations aux parties. Il ne les conseille pas ni ne leur donne son opinion. Les parties sont encouragées à échanger leurs points de vue, à tenir compte des besoins, des intérêts et des sentiments de l'autre, et à prendre leurs propres décisions. Le plaignant et l'agent en cause font progresser le processus en communiquant ouvertement et en parvenant à un règlement qui leur convient à tous les deux. Le médiateur est responsable du processus, et les parties, de la conclusion de l'affaire.

RENDRE UNE DÉCISION : PLAINTES FONDÉES ET NON FONDÉES

À la fin d'une enquête, les plaintes sur la conduite d'un agent sont jugées fondées ou non sur des motifs raisonnables. La *Loi sur les services policiers* indique qu'il doit y avoir des « motifs raisonnables » de croire à une inconduite pour qu'une plainte soit fondée.

Les motifs raisonnables sont des faits ou des circonstances d'un cas qui mèneraient une personne ordinaire et prudente à croire qu'il y a eu inconduite. Il doit s'agir plus que d'un soupçon d'inconduite ou d'une opinion, et cette croyance doit être étayée par des preuves factuelles. Le concept de « motifs raisonnables » existe depuis longtemps dans la jurisprudence du droit criminel. Pour définir ce concept dans le contexte d'une arrestation, on cite souvent l'affaire *R. c. Storrey* [1990] 1 R.C.S. 241 : « Il ne suffit pas que l'agent de police croie personnellement avoir des motifs raisonnables et probables d'effectuer une arrestation. Au contraire, l'existence de ces motifs raisonnables et probables doit être objectivement établie. En d'autres termes, il faut établir qu'une personne raisonnable, se trouvant à la place de l'agent de police, aurait cru à l'existence de motifs raisonnables et probables de procéder à l'arrestation. »

En outre, une plainte peut être jugée non fondée s'il n'y a aucun motif raisonnable permettant de conclure à une infraction au Code de conduite de la police. Le dossier est alors considéré comme clos, sous réserve d'un examen de la décision du chef. Si c'est le BDIEP qui a mené l'enquête, aucun examen ne peut être demandé. Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, 2 484 plaintes ont été jugées non fondées. Ce nombre comprend des plaintes déposées lors des années antérieures et classées durant l'exercice 2012–2013.

Si la plainte est fondée, sa gravité est ensuite déterminée. Les plaintes de moindre gravité peuvent être réglées à l'amiable si les parties sont d'accord, sinon le chef de police peut régler la question sans recourir à une audience.

Si la plainte est jugée grave, le chef de police doit tenir une audience disciplinaire. Un règlement à l'amiable n'est plus possible.

D'avril 2012 à mars 2013, 321 plaintes relatives à la conduite ont été jugées fondées. De ce nombre, 127 ont été jugées de moindre gravité, et 194 graves. Certaines dataient des années précédentes, mais ont été classées seulement en 2012–2013.

Au cours de la même période, des mesures ont été prises pour donner suite à 12 plaintes sur les politiques et les services, alors que pour 54 autres plaintes de ce type, aucune démarche n'a été entreprise. Certaines avaient été déposées au cours des années précédentes, mais ont été classées en 2012–2013.

Plaintes liées à la conduite – Décisions rendues en 2012–2013 par région

	Plaintes non fondées	Plaintes fondées de moindre gravité	Plaintes fondées et graves – Audiences
Centre-Est	316	22	5
Centre-Ouest	442	17	16
Est	261	23	12
Nord-Est	82	8	10
Nord-Ouest	123	4	4
Toronto	855	26	122
Ouest	405	27	25
Total	**2 484**	**127**	**194**

Plaintes relatives aux politiques ou aux services – Décisions rendues en 2012–2013 par région

	Aucune mesure prise (politiques ou services)	Mesure prise (politiques ou services)
Centre-Est	6	2
Centre-Ouest	15	1
Est	4	6
Nord-Est	5	1
Nord-Ouest	0	0
Toronto	14	1
Ouest	10	1
Total	**54**	**12**

Examens et appels

Il est impossible de solliciter un examen des décisions rendues par le BDIEP. Il s'agit d'un organisme neutre et indépendant, et les décisions du directeur sont définitives.

Si après enquête, une plainte est jugée sans fondement ou de moindre gravité et si le plaignant est en désaccord avec cette décision, ce dernier peut demander au BDIEP d'examiner la décision. Il dispose de 30 jours pour ce faire à compter de la date à laquelle il est avisé du résultat de la plainte.

Lorsque le Bureau reçoit une demande d'examen d'une décision, il met sur pied un comité pour évaluer tout le dossier d'enquête. Ce comité est formé de membres de l'unité des enquêtes, de l'unité de gestion des cas, de l'unité des services juridiques et du directeur. Si, à la suite de l'examen, le BDIEP est d'accord avec la décision du chef de police ou du commissaire de la Police provinciale de l'Ontario, le plaignant est informé de la raison de la décision. La décision du BDIEP est définitive. Si le BDIEP est d'accord avec le plaignant, il indique au chef de police ou au commissaire comment traiter la plainte.

D'avril 2012 à mars 2013, le Bureau a reçu 132 demandes d'examen. S'ajoutent à ce nombre 36 demandes déposées au cours des exercices précédents dont le traitement s'est poursuivi en 2012–2013.

Si une audience disciplinaire a eu lieu et que le plaignant n'est pas satisfait des résultats de l'audience et des mesures disciplinaires imposées à l'agent mis en cause, il peut interjeter appel devant la Commission civile de l'Ontario sur la police, un organisme indépendant du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

Si une personne a déposé une plainte sur une politique ou un service et qu'elle est insatisfaite de la conclusion de l'enquête, elle peut interjeter appel devant la commission des services policiers de la région où a eu lieu l'incident.

Demandes d'examen

		Plaintes déposées en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012	Plaintes déposées en 2010–2011	Total
Examens poursuivis en 2012–2013		0	34	2	36
Demandes d'examen reçues en 2012–2013		76	56	0	132
Total des examens en cours en 2012–2013		**76**	**90**	**2**	**168**
Demandes non examinées le 31 mars 2013		**2**	**0**	**0**	**2**
Total des demandes d'examen qui n'ont pas été présentées au comité d'examen – Plaintes classées		**9**	**7**	**0**	**16**
Demande abandonnée		0	1	0	1
Aucun droit d'examen		6	0	0	6
Demande déposée en retard		3	5	0	8
Demande retirée		0	1	0	1
Total des demandes d'examen menées à terme – Plaintes classées		**34**	**80**	**2**	**116**
Première demande d'examen					
	Deuxième enquête menée par le même service de police	1	9	0	10
	Confirmation de la décision du chef de police	31	66	0	97
	Enquête menée par le BDIEP	0	1	0	1
	Décision révisée par le comité	2	2	0	4
Deuxième demande d'examen					
	Confirmation de la décision du chef de police	0	2	2	4
Total des examens commencés ou poursuivis en 2013–2014		**31**	**3**	**0**	**34**
Première demande d'examen					
	Demande de documents d'appui	9	0	0	9
	Examen du dossier d'enquête	19	0	0	19
	Sommaire de l'examen terminé	3	2	0	5
Deuxième demande d'examen					
	Examen du dossier d'enquête	0	1	0	1

Notes explicatives pour les demandes d'examen

Aucun droit d'examen : Demande d'examen au sujet d'une plainte pour laquelle le BDIEP a mené enquête. Il est impossible de solliciter un examen des décisions rendues par le BDIEP.

Demande abandonnée : Le plaignant n'a pas répondu aux demandes d'information.

Demande retirée : Le plaignant a retiré sa demande d'examen.

Demande déposée en retard : La demande d'examen a été reçue plus de 30 jours après que le plaignant a été avisé de la décision du chef de police.

Deuxième enquête menée par le même service de police : Le comité d'examen a déterminé qu'une deuxième enquête était nécessaire et a renvoyé la plainte au même service.

Confirmation de la décision du chef de police : Le comité d'examen est d'accord avec la décision du chef.

Enquête menée par le BDIEP : Le comité d'examen détermine qu'une deuxième enquête devrait être menée, cette fois par le BDIEP.

Décision révisée par le comité : Le comité du BDIEP a changé une décision déjà rendue, par exemple, une plainte non fondée devient fondée ou une plainte de moindre gravité devient grave.

Demande de documents d'appui : Lorsqu'il reçoit une demande d'examen, le BDIEP peut déterminer qu'il a besoin d'information supplémentaire sur l'enquête pour rendre une décision.

Examen du dossier d'enquête : L'unité des enquêtes du BDIEP a reçu tous les documents d'appui à la demande et examine le dossier.

Sommaire de l'examen terminé : L'unité des enquêtes a examiné la demande, mais ne l'a pas encore soumise au comité d'examen.

Sanctions et audiences disciplinaires

Le BDIEP ne gère pas de mesures ou d'audiences disciplinaires. Ces audiences sont tenues par des agents des audiences nommés par les chefs de police. Les mesures disciplinaires sont décrétées par les chefs de police.

La *Loi sur les services policiers* fournit des indications sur l'imposition de mesures appropriées pour les inconduites et dresse une liste des sanctions et des mesures qui peuvent être imposées, soit les suivantes :

- Réprimande;
- Ordre de recevoir des conseils professionnels ou de suivre un traitement ou une formation;
- Ordre de participer à un programme ou à une activité;
- Retrait de paie ou de congés;
- Suspension sans rémunération;
- Rétrogradation;
- Congédiement.

Si un agent est déclaré coupable d'inconduite, les agents des audiences prennent en considération un certain nombre de facteurs pour déterminer la sanction finale qui lui sera imposée. Comme c'est le cas pour d'autres types d'audience, les deux parties peuvent s'appuyer sur des audiences ou décisions antérieures pour suggérer une sanction appropriée. Si l'agent montre des remords, assume la responsabilité de ses actes, a un bon dossier et un bon rendement au travail, l'agent des audiences en tiendra également compte dans sa décision.

Parmi les sanctions attribuées pour des plaintes de moindre gravité liées à la conduite, citons des excuses, une réprimande, un ordre de recevoir des conseils professionnels ou de suivre un traitement ou une formation, le retrait d'heures de paie ou de congés, ou une suspension sans rémunération. Les sanctions pour les plaintes jugées graves comprennent le retrait d'heures de paie, la suspension, la rétrogradation et le congédiement.

Lors de la tenue d'une audience disciplinaire, le chef de police concerné ou la commission des services policiers doit fournir au BDIEP une copie de la décision de l'audience. Conformément aux lois, ces décisions doivent être publiées sur le site Web du BDIEP.

Depuis le 19 octobre 2009, le BDIEP a reçu 25 décisions prises lors d'audiences sur des plaintes tenues conformément à la *Loi sur les services policiers* et les a publiées sur son site Web. Les résultats d'une audience disciplinaire peuvent être portés en appel devant la Commission civile de l'Ontario sur la police.

EXEMPLES D'AUDIENCES DISCIPLINAIRES

Les décisions affichées sur notre site Web ont été rendues lors d'audiences disciplinaires visant à donner suite à des plaintes. La plupart des plaintes ont été jugées graves, mais d'autres moins graves ont nécessité également une audience. Le BDIEP publie également les décisions liées à des audiences où les agents de police ont été blanchis des allégations d'inconduite. Vous trouverez ci-dessous des résumés de ces cas.

L'agent KH (Service de police d'Ottawa)

L'agent KH, en compagnie d'un autre policier et de membres du personnel de sécurité d'un complexe d'habitation, s'est rendu dans un

appartement, où le locataire l'a invité à entrer. Une fois à l'intérieur, les agents de police ont remarqué qu'une personne dans la chambre à coucher tentait de cacher de la drogue et l'attirail connexe. L'agent KH est entré dans la pièce et a fermé la porte. Il a fouillé la personne et a trouvé des morceaux de cocaïne épurée, des pilules d'OxyContin, des pipes et de l'argent. Selon le rapport d'un des agents de sécurité, l'agent KH a arrêté et menotté la personne, mais celui-ci n'a pas signalé cette arrestation ou sa visite à l'appartement. Le rapport indiquait également que l'agent KH avait jeté la drogue dans les toilettes. Lors de son interrogatoire avec les enquêteurs responsables des normes professionnelles, l'agent KH a mentionné qu'il s'était déjà débarrassé de drogues de cette manière, ou en les cassant avant de les mettre aux poubelles. Après avoir jeté les drogues et l'attirail connexe, l'agent KH a retiré les menottes à la personne. L'autre policier et lui ont alors quitté l'appartement.

À une autre occasion, l'agent KH s'est rendu dans un appartement avec un autre policier et des membres du personnel de sécurité d'un complexe d'habitation. Le locataire l'a invité à entrer et il a fouillé l'appartement. L'autre policier a trouvé une femme accroupie sous l'évier de la cuisine et en a informé l'agent KH. L'agent KH la connaissait : c'était une travailleuse du sexe et une toxicomane. Il lui a demandé de sortir de sous l'évier, mais elle n'a pas obtempéré sur-le-champ. Il a affirmé aux enquêteurs l'avoir avertie : si elle ne sortait pas en gardant les mains bien en vue, il l'aspergerait de poivre. Comme elle n'est pas sortie aussitôt, il a vaporisé du poivre sur elle. L'agent KH a admis aux enquêteurs qu'il n'était pas certain qu'elle était bien la personne qu'il croyait.

L'agent KH est également visé par des allégations de conduite déshonorante associées à 17 demandes d'information non autorisées soumises au Centre d'information de la police canadienne pour des motifs non professionnels. Aucun rapport d'incident ni renseignement secret n'ont été soumis concernant les parties visées par ces recherches.

L'agent KH a été déclaré coupable de conduite déshonorante et d'exercice illégitime et injustifié de ses pouvoirs. Il a été rétrogradé au poste d'agent de troisième classe pendant six mois. Par la suite, à la lumière d'une évaluation satisfaisante de son rendement, l'agent KH est passé à la deuxième classe pendant six mois. L'agent KH redeviendra un agent de première classe une fois qu'il obtiendra une évaluation satisfaisante de son rendement et terminera les formations requises.

L'agent CW (Service de police régionale de Durham)

L'agent CW a intercepté un conducteur pour une violation du *Code de la route*. L'interception a conduit à une altercation physique entre le conducteur et l'agent CW. Le conducteur a subi des blessures mineures et a été arrêté. Le policier l'a fait monter dans sa voiture de patrouille pour l'amener à un poste du Service de police régionale de Durham. Les blessures du conducteur étaient suffisamment graves pour nécessiter son transport à l'hôpital et un examen médical.

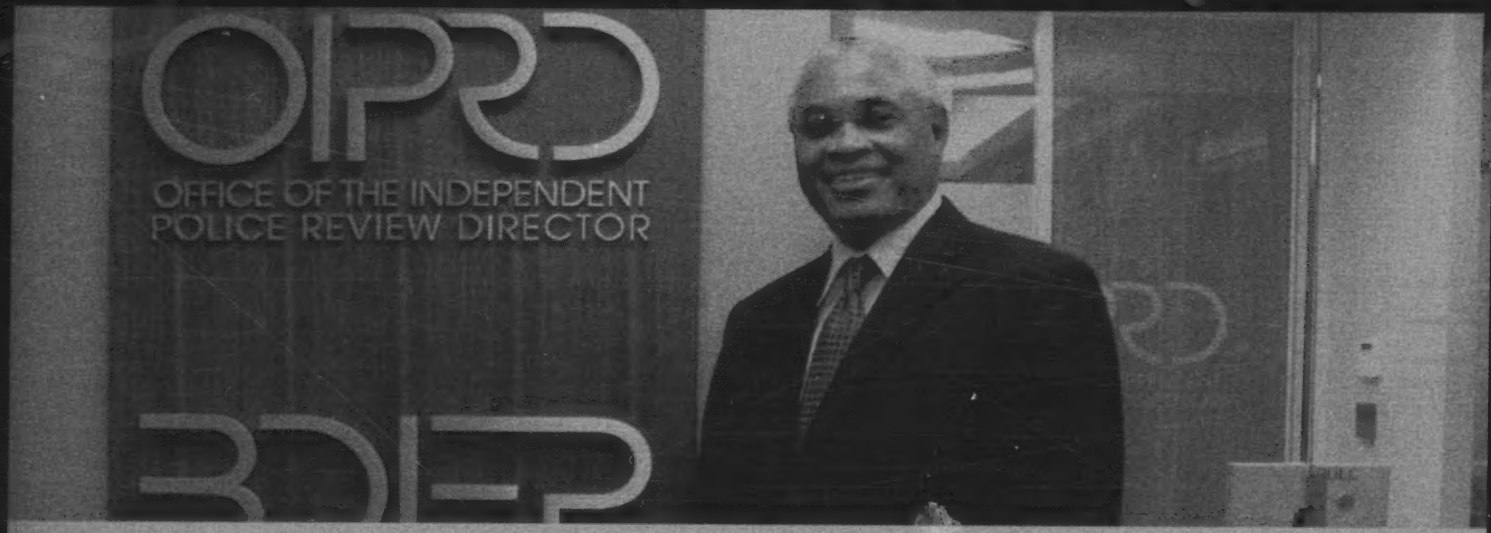
On a demandé à l'agent CW de préparer un rapport de suivi pour effectuer l'enquête sur cette interception, mais celui-ci n'a pas répondu à la demande.

L'agent CW a été déclaré coupable d'exercice illégitime et injustifié de ses pouvoirs et de manquement au devoir. Il a été condamné à une rétrogradation pendant 15 mois, passant ainsi d'agent de la première à la deuxième classe. Il réintègrera son ancien poste après cette période. Il lui a aussi été intimé d'obtenir des conseils professionnels et de suivre des formations de rattrapage.

Agent provincial JM (Police provinciale de l'Ontario)

L'agent JM a intercepté un véhicule où se trouvaient deux personnes. À cette occasion, il a fouillé le véhicule. Il s'est accroupi, a placé sa tête sous le niveau du siège, a balayé avec sa lampe de poche l'intérieur du véhicule, y compris sous le siège et sur le plancher. Il a examiné la zone sous le siège pendant que la passagère, les jambes nues et vêtue d'une jupe courte, s'y trouvait. À deux reprises, elle a demandé à l'agent JM s'il voulait qu'elle sorte du véhicule, mais il a répondu par la négative. De plus, il a demandé deux fois si elle et l'autre personne s'apprêtaient à avoir des relations sexuelles.

L'agent JM a été déclaré coupable de conduite déshonorante. Il a été condamné à travailler 24 heures sans rémunération durant ses jours de congé. Il a par ailleurs reçu l'ordre de suivre des formations appropriées sur les techniques de fouille, l'interaction avec la population et la prise de conscience des questions liées au genre.



POUVOIRS DU BDIEP

POUVOIRS DE TRAITEMENT

Aux termes du paragraphe 72 (1) de la *Loi sur les services policiers*, le directeur indépendant de l'examen de la police a le pouvoir d'ordonner qu'une plainte soit traitée d'une façon précise, qu'elle soit grave ou non, à partir du moment où la plainte a été renvoyée à un chef de police jusqu'à la tenue de l'audience disciplinaire. D'autre part, le directeur peut prendre toute mesure qu'il juge nécessaire ou exiger qu'elle soit prise.

Conformément à la *Loi sur les services policiers*, le directeur peut également ordonner la tenue d'une audience et demander à la Commission civile de l'Ontario sur la police de tenir une audience visant un chef de police ou un chef adjoint.

PERQUISITION ET SAISIE

Le BDIEP a le pouvoir :

- de fouiller les locaux et les véhicules de la police avec ou sans mandat de perquisition et de saisie;
- de fouiller d'autres endroits avec un mandat;
- d'assigner des personnes à comparaître ou exiger qu'elles produisent des renseignements, des documents ou des objets, conformément à la *Loi sur les enquêtes publiques*.

INFRACTIONS

En vertu de la *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*, les infractions suivantes ont été créées :

- Harcèlement, coercition ou intimidation liée à une plainte;
- Entrave ou obstruction intentionnelles ou communication de faux renseignements au directeur indépendant de l'examen de la police ou à un enquêteur;
- Tentatives de commission d'une des infractions susmentionnées.

Aucune poursuite pour une de ces infractions ne peut être entamée sans le consentement du procureur général de l'Ontario.

VÉRIFICATIONS OPÉRATIONNELLES DES SERVICES POLICIERS

Afin de s'assurer que les politiques et les services des corps de police répondent aux besoins du public qu'ils servent, le BDIEP peut demander à une commission des services policiers d'effectuer une vérification opérationnelle. Ce type de vérification porte sur la façon dont un service de police traite les plaintes du public. Ces vérifications sont réalisées par un vérificateur indépendant, aux frais de la commission, sous la direction du BDIEP. Le BDIEP rendra les résultats de toutes ces vérifications accessibles au public.

Examen des services et des politiques du Service de police de Windsor

En janvier 2012, Al Frederick, le chef intérimaire du Service de police de Windsor, a demandé au BDIEP d'examiner l'ensemble des services et des politiques du Service de police de Windsor à la suite de l'agression d'un

médecin par un de ses agents faisant l'objet d'une enquête de l'Unité des enquêtes spéciales.

Le chef intérimaire Frederick a demandé l'aide du BDIEP pour assurer la tenue d'un examen indépendant et transparent, aux termes de l'article 11 du règlement sur l'UES pris en application de la *Loi sur les services policiers*. Trois enquêteurs du BDIEP ont été chargés d'effectuer cet examen. Ils ont examiné les services et les politiques du Service de police de Windsor en sept volets :

1. Enquêtes de l'UES;
2. Recours à la force;
3. Conflits d'intérêts;
4. Arrestation et traitement des prisonniers;
5. Plaintes publiques et enquêtes criminelles visant des membres du Service de police de Windsor;
6. Gestion du risque – système d'alerte;
7. Supervision.

Ces domaines ont été évalués pour déterminer s'ils respectent la *Loi sur les services policiers*, ses règlements, les normes policières de l'Ontario et les pratiques exemplaires des services policiers. Les enquêteurs ont examiné les politiques et les procédures de trois autres services de police afin de déterminer les meilleures pratiques dans les domaines en question. De plus, les enquêteurs du BDIEP ont examiné les directives du Service de police de Windsor en vigueur au moment de l'enquête de l'UES et directement liées à l'enquête.

Le directeur indépendant de l'examen de la police a formulé 39 recommandations dans son rapport au Service de police de Windsor en juin 2012. Certaines recommandations concernaient les ajustements qui doivent être apportés par le Service de police de Windsor pour se conformer aux normes policières actuelles, à la *Loi sur les services policiers* et à ses règlements. Les autres recommandations avaient pour but d'aider le Service de police de Windsor à améliorer ses services à la communauté.

EXAMENS SYSTÉMIQUES

Le BDIEP peut mener des enquêtes liées à des problèmes systémiques provenant de plaintes du public, et s'efforce de trouver des solutions aux problèmes systémiques et permanents d'un service policier.

Le 16 mai 2012, le directeur indépendant de l'examen de la police a publié le rapport de l'examen systémique concernant le sommet du G20 intitulé *Droit de protection et maintien de l'ordre*, une analyse approfondie des problèmes liés aux plaintes du public contre des policiers affectés au sommet du G20 tenu à Toronto en juin 2010.

Ce rapport de 300 pages traite de la planification et de l'exécution de l'opération de sécurité au G20, des incidents découlant de manifestations de grande ampleur et d'affrontements ou d'interactions avec la police, des problèmes concernant les interpellations et les fouilles ainsi que du fonctionnement du Centre de détention provisoire.

Le directeur a constaté que la grande majorité des agents de police avaient exercé leurs fonctions de façon professionnelle, mais que certains d'entre eux avaient ordonné ou effectué des arrestations sans motifs raisonnables, eu recours à une force excessive, outrepassé leurs pouvoirs au moment d'arrestations et de fouilles menées sans motifs d'ordre juridique et n'avaient pas pris les mesures adéquates pour régler des problèmes au Centre de détention provisoire.

Quarante-deux recommandations ont été transmises pour améliorer l'interaction entre le public et la police au cours de nouvelles manifestations ainsi que pour accroître la confiance du public envers les services policiers.

Le rapport de l'examen systémique concernant le sommet du G20 a eu une grande incidence dans le monde policier et a entraîné plusieurs améliorations dans les pratiques policières. Lorsqu'il a été publié, Bill Blair, le chef du Service de police de Toronto, a dit aux médias qu'il acceptait les recommandations du BDIEP et les prenait au sérieux. Le Service de police de Toronto a de toute évidence adopté une autre approche qu'au G20 à l'égard du mouvement Occupy Toronto. En septembre 2012, lorsque la police de Toronto a exécuté l'ordonnance d'un tribunal et a demandé aux manifestants d'Occupy Toronto de quitter un parc local, presque aucune confrontation entre la police et les manifestants n'a eu lieu. La police a été qualifiée de calme et professionnelle.

L'Independent Police Review Authority de Chicago a consulté le directeur indépendant de l'examen de la police avant le sommet de l'OTAN tenu à Chicago en mai 2012. Au cours de la dernière année, le directeur s'est entretenu avec de nombreux services de police et organismes de surveillance au sujet de son rapport, de ses constatations et de ses recommandations.

En octobre 2012, le directeur a été invité à la conférence annuelle de la National Association for Civilian Oversight of Law Enforcement (NACOLE) pour parler de la surveillance et du maintien de l'ordre lors de manifestations publiques. La NACOLE est une organisation formée de personnes et d'organismes qui travaillent à la mise en place et à l'amélioration de la surveillance des agents de police partout aux États-Unis.

En novembre 2012, le directeur a visité le Service de police de Calgary pour discuter des pratiques exemplaires en matière de maintien de l'ordre lors de manifestations contre la police.

SENSIBILISATION ET ÉDUCATION

Le BDIEP a pour mandat d'informer les intervenants et le grand public du système de traitement des plaintes. Nous considérons que la sensibilisation et l'éducation contribuent de façon très importante au succès du BDIEP. Elles permettent au BDIEP de veiller à ce que les membres de la communauté et de la police comprennent l'importance de la surveillance de la police et le fonctionnement du processus de plaintes.

Depuis l'ouverture du Bureau, les conseillers en éducation et en sensibilisation ont visité des centaines de collectivités et d'organisations en Ontario pour offrir des séances d'information sur le BDIEP et la procédure de traitement des plaintes. Ces présentations ont été très bien reçues et nous avons établi de nombreux liens avec des organisations dans toutes les régions de la province. Nous avons travaillé étroitement avec nos intervenants pour comprendre leurs problèmes et leurs inquiétudes. En 2012–2013, ces travaux nous ont menés à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies de sensibilisation et d'éducation ciblant certains groupes d'intervenants particulièrement concernés par le système de traitement des plaintes, notamment :

- les groupes qui travaillent avec la police et des agents de police en devenir, comme les services médicaux d'urgence, les universités et les collèges qui offrent des cours de techniques policières ainsi que des programmes de justice et de services sociaux et communautaires;
- les membres du public et des organisations œuvrant auprès de membres du public qui sont peu informés au sujet des services policiers et du maintien de l'ordre en Ontario, comme les nouveaux arrivants et les services d'établissement;
- les jeunes et les organisations œuvrant auprès des jeunes qui peuvent être confrontés à la justice ou risquent de composer fréquemment avec la police, comme des agents de probation et de libération conditionnelle, des organisations qui interagissent avec les jeunes, comme les foyers de groupe et les centres de détention, les groupes communautaires qui travaillent avec des membres du public plus susceptibles d'avoir affaire à la police ainsi que les écoles de droit, les cliniques d'aide juridique, les refuges pour femmes et les organismes de services aux victimes.

Dans le cadre de ces travaux, nos conseillers en éducation et en sensibilisation ont constaté que de nombreux jeunes qui composent avec la justice ou risquent d'y être confrontés sont peu enclins à déposer des plaintes par crainte d'être la cible de la police en conséquence. Ils affirment aussi n'avoir aucune confiance en la capacité du BDIEP de régler leurs problèmes et de s'assurer qu'ils ne seront pas ciblés ou harcelés par la police.

Notre stratégie de sensibilisation destinée à ces groupes consiste en une approche de discussion et de

résolution des problèmes visant à trouver des façons de bâtir des relations positives entre la police et la population et de favoriser un climat de confiance envers le processus de traitement des plaintes du public.

En 2012–2013, nos conseillers en éducation et en sensibilisation ont offert plus de 175 séances de sensibilisation ciblées à des agents de probation et de libération conditionnelle, à des services médicaux d'urgence, à des cliniques d'aide juridique, à des délégués auprès des jeunes et à des groupes jeunesse, à des collèges et des universités, à des nouveaux arrivants et à des services d'établissement, à des refuges pour femmes, à des organismes de services aux victimes et à des groupes communautaires. Les séances offertes dans les collèges et les universités ont atteint plus de 1 200 étudiants en techniques policières et en justice communautaire. Nos conseillers ont également participé à plusieurs conférences et ateliers.

À l'avenir, nos efforts consisteront à sensibiliser la police et le public au sujet des programmes de règlement des différends des clients et de règlement des conflits par la médiation ainsi qu'à sensibiliser les agents de police et le personnel civil des services de police au sujet du processus de traitement des plaintes. Nous continuerons à sensibiliser les jeunes, les nouveaux arrivants, les groupes ayant des besoins particuliers et les étudiants des programmes de techniques policières et de droit dans les universités et les collèges. Nous consoliderons aussi le travail de sensibilisation déjà accompli dans toutes les régions de l'Ontario.

En 2012–2013, le directeur indépendant de l'examen de la police a effectué plus de 35 présentations et discours et assisté à diverses conférences, dont :

- La conférence annuelle de l'Ontario Association of Police Services Boards;
- La conférence annuelle de l'Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre (ACSCMO);
- La conférence de l'Association canadienne des libertés civiles;
- La conférence annuelle de la National Association for Civilian Oversight of Law Enforcement (NACOLE) des États-Unis;
- La conférence « The Law of Policing » de l'Institut Canadien.

Le directeur indépendant de l'examen de la police donne régulièrement des conférences et des exposés aux commissions des services policiers, aux sergents de police et aux agents en formation au Collège de police de l'Ontario.

Relations avec les intervenants et rétroaction des intervenants

Le BDIEP compte parmi ses intervenants les services policiers, les associations de policiers et les commissions des services policiers ainsi que les collectivités, les groupes communautaires et le grand public. Notre but est de créer un environnement de confiance, de coopération et de collaboration avec tous nos intervenants.

Nous avons mis sur pied un comité sur les ressources relevant du directeur dans sept régions de l'Ontario. Les membres des collectivités et des services de police qui font partie de ces comités ont joué un rôle central dans la création des réseaux responsables des activités de sensibilisation et d'éducation visant à informer les intervenants sur le mandat de l'organisme et le système de traitement des plaintes au cours des phases de démarrage et d'établissement des assises du BDIEP. Ils ont aussi permis au BDIEP d'être présent dans toutes les régions ontariennes, ce qui nous a aidés à créer un climat de bonne volonté et à tisser des liens dans les collectivités.

En 2012–2013, nous avons tenu 11 réunions régionales des comités sur les ressources relevant du directeur pour discuter de divers sujets, comme les nouvelles initiatives du BDIEP, les façons de réagir à l'incivilité, les médias sociaux et le maintien de l'ordre ainsi que les procédures d'enquête du BDIEP.

En 2012–2013, le Bureau a reçu plus de 600 demandes de renseignements que le public lui a fait parvenir à son adresse générale de courriel, et 180 autres par écrit.

Nous sollicitons de la rétroaction sur tous les aspects de notre processus de traitement des plaintes. Nous avons lancé un sondage en ligne automatisé pour les gens qui ont eu recours à notre système. Ce sondage peut être rempli par les personnes qui visitent notre site Web pour vérifier l'état de leur plainte. Cette rétroaction nous permet de voir à ce que le Bureau réponde aux besoins de nos intervenants et à déterminer si la prestation du système de traitement des plaintes doit être modifiée ou améliorée.

PRATIQUES COURANTES ET MESURES DU RENDEMENT DU BDIEP

Les mesures du rendement peuvent favoriser l'amélioration des pratiques et de la responsabilisation et contribuer à l'optimisation des ressources. Elles permettent de structurer, de surveiller et d'évaluer les résultats; en d'autres mots, ce qui est mesuré attire l'attention. Le BDIEP effectue le suivi du rendement de ses processus et procédures à l'interne ainsi que ceux des services de police à l'externe.

Le BDIEP a établi les mesures de rendement suivantes pour effectuer un suivi constant de son travail dans sept domaines, de façon à adopter les meilleures pratiques et à apporter continuellement des améliorations.

Rapport trimestriel sur les demandes d'information locales

- Conformément au Règlement 263/09, les services de police doivent signaler au BDIEP, chaque trimestre, le nombre de demandes d'information qu'ils ont reçues. Notre Bureau utilise une feuille de calcul pour suivre les demandes d'information, et une politique est mise en place pour s'assurer que les services de police respectent le Règlement.

Délai de sept jours suivant la résolution locale

- À la suite d'une résolution locale, le service de police dispose de sept jours pour envoyer les formulaires remplis au BDIEP. Le formulaire doit être signé, daté et comprendre une description de la résolution. Ce processus est suivi par voie électronique à l'aide du système de gestion des cas du BDIEP.

Toute plainte reçue par un service de police ou une commission des services policiers doit être transmise au BDIEP dans les trois jours ouvrables

- Le service de police et la commission ont trois jours ouvrables pour transmettre les plaintes publiques au BDIEP.

Examen préliminaire des plaintes

- Le BDIEP s'efforce d'examiner les plaintes dans les 10 jours suivant leur réception.
- Si des renseignements complémentaires sont nécessaires pour traiter la plainte, le service de police dispose de 14 jours pour les fournir suivant la demande.
- Les mesures de rendement du système de gestion des cas permettent de vérifier si les délais de 10 jours pour l'examen préliminaire et de 14 jours pour l'envoi des documents d'appui à l'examen par le service de police sont respectés.

Rapport d'étape sur l'enquête au 45e jour

- Les enquêteurs doivent faire le point sur l'état d'avancement de l'enquête au 45e jour. Cette obligation s'applique aux enquêteurs du BDIEP et de la police.
- Pour garantir que les services de police et les enquêteurs du BDIEP soumettent un rapport d'étape au

45e jour, le système de gestion des cas du BDIEP effectue un suivi des rapports d'étape reçus au 45e jour et avise les enquêteurs le cas échéant. Notre pratique prévoit l'ascension du dossier au directeur en cas de non-conformité.

Délai de 60 jours pour la production d'un rapport de réponse aux plaintes sur les politiques ou les services

- Le chef du service de police concerné doit rédiger un rapport donnant suite à une plainte sur une politique ou un service dans les 60 jours suivant l'envoi du dossier par le BDIEP.
- Le système de gestion des cas du BDIEP vérifie si les rapports sont produits dans un délai de 60 jours et envoie une alerte au coordonnateur à l'approche des échéances. Notre pratique prévoit l'ascension du dossier au directeur en cas de non-conformité.

Délai de 120 jours pour la production d'un rapport d'enquête

- Les enquêtes doivent être réalisées en 120 jours, sauf dans les cas où une prolongation a été demandée par écrit et accordée.
- Pour assurer la production d'un rapport d'enquête dans les 120 jours suivant une enquête du BDIEP ou d'un service de police, le système effectue un suivi des échéances et avise le directeur en cas de non-conformité. Les coordonnateurs des cas doivent également vérifier si le rapport d'étape exigé au 45e jour a été remis et si les demandes nécessaires de prolongation du délai de 120 jours ont été présentées. Les demandes et les approbations sont enregistrées dans le système.
- Les plaintes retenues par le BDIEP sont souvent des plus complexes, et par conséquent, les enquêtes prennent beaucoup de temps. En outre, les enquêteurs doivent demander aux services de police les renseignements nécessaires, ce qui prolonge la procédure.

Les services de police doivent afficher les renseignements sur la procédure de traitement des plaintes dans un endroit accessible au public et sous la forme prévue par le BDIEP

- Les services de police doivent rendre accessibles, dans toutes leurs divisions, les brochures, les affiches, les formulaires et tout autre matériel fourni par le BDIEP.
- Le BDIEP effectue un examen de la conformité et publie les résultats dans le présent rapport annuel. Les services de police sont informés de ces résultats pour leur permettre de prendre les mesures nécessaires pour corriger toute lacune à cet égard. Le BDIEP continuera de surveiller le respect de cette règle.

Mesures de rendement

	Pourcentage de l'objectif atteint
Délai de 7 jours pour la résolution locale	98 %
Délai de 10 jours pour effectuer un examen préliminaire d'une plainte reçue	59 %
Délai de 60 jours pour remettre un rapport de décision concernant une plainte sur les politiques ou les services	31 %
Délai de 120 jours pour réaliser une enquête et transmettre le rapport	54 %
Délai de 14 jours pour envoyer le dossier d'enquête lorsqu'une demande d'examen est présentée	71 %

Vérification de l'assurance de la qualité dans les services de police

En 2012, le BDIEP a examiné la conformité de certains services de police de l'Ontario dans le cadre de ses fonctions de surveillance. L'examen visait à faire ressortir les forces des services de police en ce qui concerne le traitement des plaintes, à analyser les principaux points à améliorer et à déterminer sur quoi le BDIEP devrait axer ses initiatives de sensibilisation et d'éducation.

Aux fins de l'examen, qui portait sur l'ensemble de la province, l'Ontario a été divisé en six régions : Centre, Est, Ouest, Nord-Est, Nord-Ouest et région du grand Toronto. En tout, 111 visites ont été effectuées dans les services de police municipaux et dans les détachements de la Police provinciale de l'Ontario (Police provinciale), qui ont été classés en fonction de leur taille (petits, moyens ou grands). Pour mener les enquêtes, les membres de l'équipe de consultants se sont présentés comme des citoyens ordinaires afin que les services de police ne sachent pas qu'ils faisaient l'objet d'un examen.

Le programme d'assurance de la qualité visait à évaluer le respect des règles par les services de police :

1. Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP : les documents du BDIEP sont facilement accessibles au public.
   - Les postes qui avaient posé les deux affiches sur ses murs et mis des brochures à la disposition du public répondaient aux exigences.

- Les postes qui fournissaient au moins deux brochures du BDIEP répondaient aux exigences.

2. Connaissances du personnel : connaissances des employés sur le BDIEP et son mandat.
   - Pour répondre aux exigences, le personnel du service de police devait fournir deux ou trois renseignements, dont des coordonnées, comme une adresse ou un numéro de téléphone, l'adresse du site Web et de l'information sur la façon dont une plainte peut être résolue ou traitée.
   - Pour montrer qu'il connaissait les façons de résoudre une plainte et répondre aux exigences, le personnel du service de police devait parler des trois moyens qui permettent de résoudre ou de traiter les plaintes, soit parler avec l'agent responsable, recourir à la résolution locale et déposer une plainte officielle auprès du BDIEP.
3. Accueil du personnel et interaction avec les clients : façon dont le personnel accueillait les clients et répondait aux questions sur les plaintes du public et aux demandes d'information.
   - L'attitude et la gentillesse des agents étaient vérifiées pendant les visites.
   - Les consultants évaluaient le degré de politesse et de calme du personnel et des agents, et estimaient à quel point ils se sentaient à l'aise après leur visite.

Vérification de l'assurance de la qualité dans les services de police

		Accessibilité de l'information		Connaissance du personnel		Accueil du personnel			
		Affiches et brochures	Deux brochures fournies ou plus	Coordonnées et information sur la plainte	Trois façons de traiter les plaintes	Très courtois	Assez ou très impoli / méprisant	Très ou assez à l'aise	Pas vraiment ou pas du tout à l'aise
Type	Nombre de postes								
Police provinciale de l'Ontario	55	25 %	75 %	62 %	34 %	77 %	7 %	94 %	6 %
Municipal	56	23 %	82 %	71 %	45 %	76 %	9 %	93 %	7 %
Total	**111**	**24 %**	**78 %**	**67 %**	**40 %**	**77 %**	**8 %**	**93 %**	**7 %**
Région									
Centre	36	31 %	81 %	67 %	47 %	69 %	11 %	86 %	14 %
Grand Toronto	15	7 %	73 %	73 %	20 %	73 %	13 %	93 %	7 %
Est	19	26 %	74 %	58 %	37 %	79 %	11 %	100 %	0 %
Ouest	20	15 %	75 %	60 %	30 %	85 %	5 %	100 %	0 %
Nord-Est	17	18 %	82 %	65 %	47 %	76 %	0 %	94 %	6 %
Nord-Ouest	4	50 %	100 %	100 %	50 %	100 %	0 %	100 %	0 %
Total	**111**	**24 %**	**78 %**	**66 %**	**40 %**	**77 %**	**8 %**	**93 %**	**7 %**
Taille									
Petit	51	25 %	73 %	59 %	39 %	75 %	6 %	92 %	8 %
Moyen	27	22 %	81 %	74 %	44 %	89 %	11 %	97 %	3 %
Grand	33	24 %	85 %	70 %	36 %	70 %	9 %	94 %	6 %
Total	**111**	**24 %**	**78 %**	**66 %**	**40 %**	**77 %**	**8 %**	**93 %**	**7 %**

CONSTATATIONS

Les consultants chargés de l'examen de la conformité ont trouvé que les agents de police supérieurs étaient bien au fait du BDIEP. Les agents occupant un poste de sergent d'état-major et de rangs supérieurs possédaient une excellente connaissance du processus du BDIEP et soulignaient l'importance de traiter toutes les plaintes en vue de les résoudre. La plupart d'entre eux connaissaient le processus du BDIEP en détail. Toutefois, les consultants ont indiqué que ces connaissances n'étaient manifestement pas toujours transmises au personnel du corps de police ou au personnel civil en poste à la réception.

Les consultants ont aussi remarqué que les agents de police plus jeunes étaient plus susceptibles d'être méprisants et moins courtois. Dans quelques cas, les consultants ont senti que les agents de police prenaient un ton méprisant ou intimidant lorsqu'ils leur demandaient des détails au sujet des plaintes et voulaient savoir pourquoi les plaignants ne se présentaient pas eux-mêmes à un poste. Selon les consultants, le personnel du corps de police ayant plus d'ancienneté, en particulier les sergents d'état-major et les détectives, était très poli et accommodant.

Une fois l'examen de la conformité terminé et les données compilées, le directeur indépendant de l'examen de la police informe les chefs de police des services concernés et le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario des principaux résultats. En outre, il formule des recommandations pour aider les services de police à apporter les améliorations nécessaires.

Les vérifications d'assurance de la qualité ont grandement contribué à évaluer dans quelle mesure les services de police connaissent l'organisme et le processus de traitement des plaintes du public. Elles sont aussi très utiles pour déterminer les domaines cibles à aborder dans les programmes de sensibilisation et d'éducation destinés aux services de police.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Notre engagement à l'égard de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité

Le BDIEP a pour mandat de s'assurer que ses clients accèdent à ses services sur un pied d'égalité, et ce, dans un environnement inclusif dans lequel ils sont traités avec respect et dignité. Le BDIEP souhaite fournir ses services conformément aux dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le Code), de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle pris en application de la LAPHO.

Nos objectifs en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité correspondent à la vision de la fonction publique de l'Ontario, notamment :

- intégrer les objectifs en matière de diversité et d'inclusion aux politiques, aux processus et aux services du BDIEP pour offrir les meilleurs services possible aux clients;
- favoriser un milieu de travail sain et sûr ouvert aux diverses opinions, croyances, personnalités et cultures, et voir à ce qu'il soit exempt de discrimination et de harcèlement;
- être à l'image de la population diversifiée servie par l'organisme;
- bonifier les services du BDIEP en tirant parti de la diversité de son personnel;
- répondre aux besoins d'une population diversifiée.

Nous nous engageons à fournir des mesures d'adaptation à toutes les personnes handicapées au sens de la *LAPHO* qui visitent notre bureau, et à traiter tous les clients de façon à préserver leur dignité et leur indépendance.

Le BDIEP s'engage aussi à évaluer l'ensemble de ses programmes, politiques, lignes directrices et pratiques pour s'assurer qu'ils respectent les principes de diversité et d'inclusion. Au besoin, le BDIEP ajustera ses programmes et services en fonction des besoins, des difficultés

et des problèmes connus des clients et des intervenants. Le BDIEP a élaboré des stratégies afin de respecter les normes d'accessibilité en ce qui concerne le service à la clientèle, l'information et la communication, l'emploi, l'approvisionnement et l'environnement bâti.

Dotation

Le BDIEP a reçu une allocation pour l'embauche de 49 employés à temps plein. À la fin de l'exercice 2012–2013, le BDIEP avait créé cinq nouveaux postes temporaires en raison de sa charge de travail supplémentaire. Les principales unités opérationnelles du BDIEP sont les suivantes :

1. Bureau de la direction
2. Gestion des cas
3. Enquêtes
4. Services juridiques
5. Communication et sensibilisation
6. Opérations.

En 2012–2013, le personnel du BDIEP était réparti comme suit :

Ressources humaines

Unité	Nombre	Pourcentage
Bureau de la direction	4	8
Gestion des cas	14	29
Enquêtes	13	27
Services juridiques	4	8
Communication et sensibilisation	6	12
Opérations	8	16
Total	**49**	**100**

BUREAU DE LA DIRECTION

Le bureau de la direction est composé du directeur indépendant de l'examen de la police (nommé par décret), d'un chef des opérations, d'un adjoint de direction et d'un adjoint administratif. Leur travail consiste à :

- fournir l'orientation à suivre et prendre des décisions conformes au mandat, aux pouvoirs et au rôle du BDIEP pour ce qui touche aux enquêtes, aux audiences publiques et aux examens des politiques et des services des corps policiers;
- assurer la communication et la surveillance lors de l'examen des chefs de police et des processus disciplinaires découlant d'une plaine du public;
- proposer des orientations stratégiques et opérationnelles.

GESTION DES CAS

Cette unité, que dirige le chef de la gestion des cas et registrateur, est formée d'un chef d'équipe et d'une équipe de 12 coordonnateurs de cas, de commis à la réception des plaintes et aux renseignements et d'un adjoint administratif qui :

- permettent de déposer des plaintes au comptoir d'accueil et par voie électronique;
- s'occupent des contacts avec le public et lui fournit de l'aide avec les plaintes en anglais et en français;
- assurent le tri à la réception et le suivi des plaintes jusqu'à la fin du processus;
- créent et maintiennent des processus de présentation de rapports sur les dossiers et la gestion de cas;
- évaluent les délais prescrits, le type, la nature et le bien-fondé des plaintes; déterminent la pertinence d'autres lois ou instances pour la résolution;
- déterminent s'il y a lieu de mener une enquête et nomment un enquêteur, le cas échéant.

ENQUÊTES

L'unité des enquêtes est dirigée par un chef et compte un enquêteur principal, neuf enquêteurs à temps plein hautement qualifiés et expérimentés, un analyste des enquêtes et un adjoint administratif. L'enquêteur principal contribue à la supervision opérationnelle des enquêtes et veille à ce que le travail soit effectué rapidement et adéquatement. Ces enquêteurs proviennent des milieux civil et policier, ce qui permet au BDIEP de mener des enquêtes équilibrées et objectives. Les enquêteurs civils ont une expérience dans les enquêtes sur la conformité réglementaire et la surveillance, qu'ils ont acquise au sein d'organismes comme le Bureau du tuteur et curateur public de l'Ontario, la Société des loteries et des jeux de

l'Ontario et le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario. Certains enquêteurs ont également servi dans la police, notamment dans les unités chargées des homicides, des agressions sexuelles, de la violence familiale et des normes professionnelles.

Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, nous avons recruté cinq enquêteurs civils et quatre issus du milieu policier. Nous avons recours à des pratiques d'enquête reconnues qui sont conformes aux normes et aux lois, sans compter que nous utilisons les plus récentes technologies comme les logiciels d'amélioration audio et vidéo. Grâce à ces technologies, nous pouvons échanger de la documentation rapidement avec nos intervenants de toutes les régions de la province.

Nos enquêteurs travaillent à partir de notre bureau de Toronto, mais se déplacent fréquemment pour interroger, partout dans la province, des plaignants, des témoins et des agents de police, de même que pour réunir les preuves étayant les plaintes. Ils sont chargés de mener des enquêtes complètes et indépendantes, puis de produire un rapport à l'intention du directeur. Dans les cas où des accusations sont portées, les enquêteurs fournissent les preuves nécessaires pour les audiences tenues conformément à la *Loi sur les services policiers*.

L'unité des enquêtes a la responsabilité :

- d'entreprendre des enquêtes indépendantes sur les plaintes relatives à la conduite des policiers;
- de prendre les commandes des enquêtes des services de police pour lesquels le directeur en a donné l'ordre;
- de superviser les enquêtes menées par un service de police;
- de traiter des demandes d'examen;
- de mener des enquêtes liées à des problèmes systémiques à la suite de plaintes du public;
- d'effectuer des vérifications de la gestion des plaintes du public par les services de police.

SERVICES JURIDIQUES

L'unité des services juridiques est composée d'un avocat principal, de deux avocats et d'un commis aux services juridiques. Elle est une composante essentielle des opérations au quotidien, car ses conseils juridiques viennent en aide à toutes les unités du BDIEP. L'unité des services juridiques :

- offre des conseils juridiques intégrés et des services connexes au directeur et aux autres membres du personnel du BDIEP;
- évalue les enquêtes en cours et formule des recommandations pour la poursuite de celles-ci;
- fournit un soutien juridique aux enquêteurs relativement aux droits conférés par la loi, à l'étendue des pouvoirs et à l'interprétation des lois et des règlements;
- offre une aide juridique au personnel chargé de la réception des plaintes et de la gestion des cas;
- offre une aide pour les examens et recommande un plan de règlement extrajudiciaire ou à l'amiable des différends (p. ex. la médiation);
- représente le BDIEP lors des appels devant la Commission civile de l'Ontario sur la police, la Cour divisionnaire et d'autres instances;
- contribue au travail juridique et d'élaboration des politiques et assure la liaison avec le ministère du Procureur général et les autres ministères.

COMMUNICATION ET SENSIBILISATION

L'unité des communications et de la sensibilisation est dirigée par un chef et composée d'un conseiller en communications et de quatre conseillers régionaux en sensibilisation et en éducation. Cette unité :

- est responsable de la planification stratégique, des relations avec les médias et avec le public, des communications et des relations avec les intervenants;
- gère les nouveaux médias, notamment le site Web du BDIEP;
- s'occupe de la correspondance externe et interne et gère les événements;
- élabore et met en œuvre des programmes d'éducation et de sensibilisation sur le processus de traitement des plaintes du public et le BDIEP à l'intention des collectivités et de la police;
- met sur pied les comités régionaux sur les ressources du directeur et organise leurs réunions.

OPÉRATIONS

L'unité des opérations est dirigée par un gestionnaire qui supervise sept employés s'occupant :

- des services financiers, des ressources humaines, de la conformité et de l'information, de la gestion et de la rétention du savoir, de la gestion des biens et des fonctions administratives;
- de la technologie et de la gestion de l'information nécessaire pour supporter le système informatique de gestion des cas, le système de correspondance entre le BDIEP et la police et le dépôt en ligne de plaintes; des technologies spécialisées pour le centre de réception des appels et de l'infrastructure de base pour contribuer à la productivité bureautique, ce qui comprend les services de réseau, de voix et de télécommunications, le soutien sur place, les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs pour la tenue d'enquêtes sur le terrain;
- des installations et de la sécurité;
- de la formation, de l'éducation et des communications à l'interne.

DÉPENSES

Budget initial	**7 467 300 $**
Budget révisé	6 442 200 $
Dépenses	6 164 541 $

Dépenses en fin d'exercice 2012–13

Traitements et salaires	4 351 125 $
Avantages sociaux	517 457 $
Transports et communications	237 970 $
Services	939 356 $
Fournitures et matériel	118 633 $
Total	**6 164 541 $**

L'écart entre le budget initial et les dépenses engagées est plus marqué dans la catégorie des dépenses liées aux services. Il y a eu peu d'occasions de mettre en œuvre le modèle régional d'enquête d'après la formule de rémunération à l'acte, c'est pourquoi on a dû recourir à d'autres modèles d'enquête. D'autres économies ont aussi été relevées dans le nouveau programme de médiation pour améliorer les processus de résolution locale et informelle. Le programme devait être lancé en 2012–2013, mais sa mise en œuvre a été remise à 2013–2014 parce que le BDIEP devait conclure une entente avec un fournisseur de services de médiation attitré pour les services de médiation communautaires.

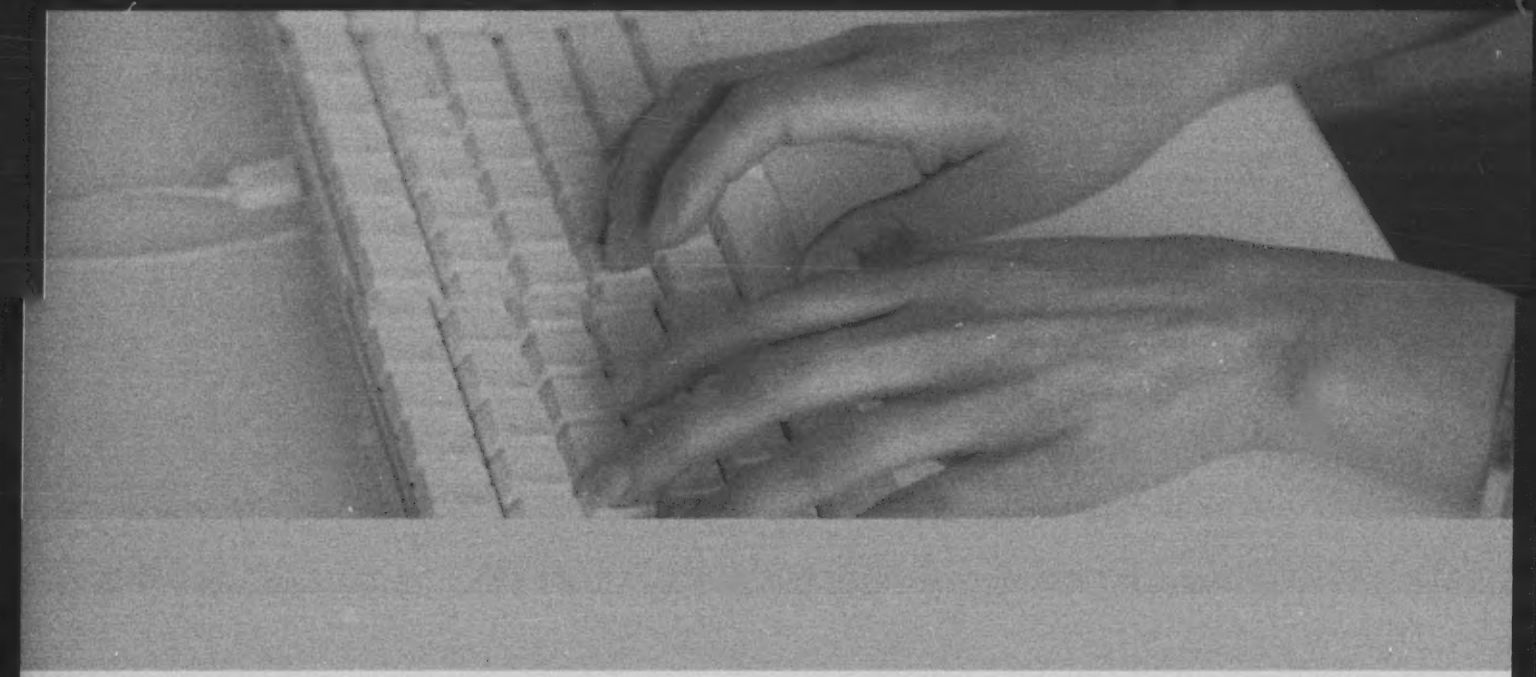
L'AVENIR

En 2012–2013, mon bureau a élaboré des politiques et des procédures pour les programmes de règlement des différends des clients et de règlement des conflits à l'amiable par la médiation. Au cours des prochaines années, nous mettrons en œuvre ces programmes pour les services de police de l'Ontario. Nous créerons aussi un programme de résolution locale par la médiation pour aider les services de police à traiter les plaintes déposées au poste de police à l'aide d'un processus de médiation. Ce programme permettra de réduire la possibilité que ces plaintes deviennent des plaintes officielles déposées au BDIEP. Je me réjouis de la création de ces programmes, parce que je crois que la résolution des plaintes de moindre gravité qui conviennent à la médiation permet d'améliorer la compréhension réciproque entre les agents de police et les citoyens ainsi que d'accroître la confiance et la satisfaction envers le processus de traitement des plaintes.

Au cours de la prochaine année, nos efforts de sensibilisation viseront à offrir des formations aux services de police sur les techniques d'aide à la résolution ainsi qu'à informer les agents de police et le public sur nos programmes de règlement des différends des clients et de règlement des conflits par la médiation. Nous continuerons à sensibiliser et à informer les jeunes, les nouveaux arrivants, les groupes ayant des besoins particuliers ainsi que les étudiants des programmes de techniques policières et de droit dans les universités et les collèges. Nous renouvellerons notre site Web pour respecter les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web et nous assurer qu'il est accessible à tous.

Dans le cadre de nos efforts constants visant à évaluer et à améliorer nos processus et nos procédures, mon bureau mettra à jour les règles de procédures du BDIEP. Nos politiques et nos procédures sont passées en revue régulièrement et mises à jour au besoin. J'ai l'intention de continuer à tirer parti des connaissances que nous avons acquises pour offrir de meilleurs services à tous nos intervenants.

Le BDIEP reste tourné vers l'avenir et poursuit la concrétisation de sa vision, qui consiste en une gestion des plaintes liées aux services de police menée de façon équitable, responsable, transparente et efficace dans le but de favoriser la confiance envers le système de gestion des plaintes du public.



ANNEXE

42 STATISTIQUES DE CHAQUE SERVICE
46 RÉSOLUTION LOCALE
46 NOMBRE DE PLAINTES DÉPOSÉES PAR RÉGION
46 NOMBRE DE PLAINTES DÉPOSÉES PAR MOIS
46 TENDANCE DES PLAINTES REÇUES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE
47 TOTAL DES PLAINTES REJETÉES
48 NOMBRE DE PLAINTES JUGÉES RECEVABLES PAR RÉGION
48 NOMBRE DE PLAINTES LIÉES À LA CONDUITE JUGÉES RECEVABLES PAR RÉGION
48 NOMBRE DE PLAINTES LIÉES AUX POLITIQUES ET AUX SERVICES JUGÉES RECEVABLES PAR RÉGION
49 SUIVI DES PLAINTES D'UNE ANNÉE À L'AUTRE
49 PLAINTES JUGÉES RECEVABLES AUX FINS D'ENQUÊTE
50 APERÇU DES PLAINTES EN COURS
50 PLAINTES JUGÉES RECEVABLES AUX FINS D'ENQUÊTE – DOSSIER CLOS
51 PLAINTES LIÉES À LA CONDUITE — DÉCISIONS RENDUES/REÇUES
51 PLAINTES LIÉES AUX POLITIQUES OU AUX SERVICES — DÉCISIONS RENDUES/REÇUES
52 DEMANDES D'EXAMEN
53 MESURES DE RENDEMENT
53 VÉRIFICATION DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DANS LES SERVICES DE POLICE
54 RESSOURCES HUMAINES
54 DÉPENSES

STATISTIQUES DE CHAQUE SERVICE

Service	Nombre d'agents assujettis à la Loi sur les services policiers*	Demandes d'information locales †	Résolutions locales †	Nombre de plaintes reçues du 1er avril 2012 au 31 mars 2013	Total des plaintes liées à la conduite	Total des plaintes liées aux politiques	Total des plaintes liées aux services	Nombre de plaintes antérieures liées à la conduite qui ont été reportées	Nombre de plaintes antérieures liées aux politiques qui ont été reportées	Nombre de plaintes antérieures liées aux services qui ont été reportées	Total des plaintes réglées en 2012–2013	Total des plaintes jugées recevables en 2012–2013	Nombre de plaintes antérieures jugées recevables qui ont été reportées
Amherstburg	30	8	0	9	9	0	0	4	0	0	3	6	4
Aylmer	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Barrie	232	3	2	34	31	3	0	7	0	0	18	16	7
Belleville	88	14	0	22	20	0	2	4	0	0	12	10	4
Brantford	165	0	0	19	19	0	0	6	0	0	10	9	6
Brockville	42	0	0	9	9	0	0	0	0	0	5	4	0
Chatham-Kent	165	1	0	14	14	0	0	3	0	0	8	6	2
Cobourg	32	0	0	7	7	0	0	1	0	0	4	3	1
Service de police communautaire de Cornwall	91	6	2	13	11	1	1	1	0	0	7	6	1
Deep River	9	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Dryden	21	0	0	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0
Police régionale de Durham	923	0	1	104	103	0	1	32	0	0	44	60	28
Espanola	12	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1
Gananoque	15	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0
Guelph	194	0	0	22	22	0	0	9	0	0	14	8	7
Police régionale de Halton	643	1	1	75	70	0	5	12	0	0	40	35	12
Hamilton	820	7	2	149	144	0	5	24	0	1	80	69	20
Hanover	15	0	0	2	2	0	0	3	0	0	1	1	3
Kawartha Lakes, cité de	43	7	0	7	6	0	1	1	0	0	4	3	1
Kingston	199	41	0	44	43	0	1	6	0	0	23	21	6
LaSalle	36	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0
London	589	0	4	77	73	0	4	14	0	1	43	34	14
Midland	27	0	0	4	3	0	1	3	0	0	2	2	2
Police régionale de Niagara	702	0	0	113	109	0	4	21	0	1	59	54	21
North Bay	91	0	1	12	12	0	0	2	0	0	5	7	1
Police provinciale de l'Ontario	6 330	11											
O.P.P. – Centre-Est			0	41	40	0	1	11	0	0	25	16	11
O.P.P. – Centre-Ouest			0	56	53	0	3	17	1	1	43	13	17
O.P.P. – Est			1	151	143	2	6	30	0	0	84	67	29
O.P.P. – Nord-Est			0	52	46	4	2	16	0	3	24	28	19
O.P.P. – Nord-Ouest			2	190	185	3	2	32	0	2	110	80	32
O.P.P. – Toronto			3	135	128	1	6	21	0	0	77	58	18
O.P.P. – Ouest			0	18	18	0	0	3	0	0	8	10	3
Orangeville	42	13	2	4	4	0	0	2	0	0	3	1	2

	Allégations																		
	Allégations de manquement à l'obligation de confidentialité	**Allégations** de consommation de drogues ou de boissons alcoolisées préjudiciable à l'exercice des fonctions	**Allégations** de manœuvre frauduleuse	**Allégations** de tromperie	**Allégations** de conduite déshonorante	**Allégations** de dommages aux vêtements ou à l'équipement	**Allégations** de manquement au devoir	**Allégations** d'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir	**Allégation** relative à l'article 79 – Consentement du procureur général	Règlement à l'amiable	Plaintes abandonnées	Plaintes retirées	Problème de compétence – Plaintes fondées – Aucune audience (graves et moins graves)	Plaintes non fondées	Plaintes fondées de moindre gravité	Plaintes fondées graves – Audiences	Aucune mesure prise (délais ou services)	Mesure prise (délais ou services)	Total des enquêtes en cours au 31 mars 2013
	0	0	0	0	11	0	0	9	0	0	0	0	0	17	0	3	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	5	0	0	5	0	7	2	3	0	10	0	0	1	0	6
	0	0	0	0	12	0	8	4	0	0	0	2	0	24	0	0	1	1	5
	1	0	2	1	5	0	3	11	0	0	0	2	0	23	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2
	0	0	0	0	3	0	5	14	0	1	1	0	0	22	0	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2
	1	0	0	0	1	0	1	4	0	0	0	1	0	7	0	0	1	1	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	3	0	11	0	43	0	4	26	0	2	4	22	0	81	0	3	1	0	27
	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	11	0	31	14	0	0	0	1	0	56	0	0	0	0	5
	0	0	0	0	35	0	9	24	0	5	2	10	0	59	5	0	0	0	16
	1	0	0	1	18	0	13	18	0	34	3	11	0	48	0	3	4	0	16
	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0
	0	0	5	0	19	0	1	11	0	6	1	1	0	32	1	2	0	0	11
	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	1
	2	0	3	3	33	0	12	60	0	12	3	5	0	104	9	0	2	0	10
	0	0	0	0	5	0	5	4	0	0	0	1	0	14	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	68	0	6	37	0	1	1	6	0	102	1	6	5	0	32
	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	1	0	2	1	0	0	0	3
	0	0	0	2	6	6	13	35	0	1	0	8	0	61	0	1	0	0	5
	0	0	0	1	5	0	23	17	0	0	0	8	0	38	2	4	3	0	7
	0	0	1	6	45	0	35	25	0	12	1	16	0	92	11	6	1	2	37
	0	0	0	0	17	0	18	4	0	2	1	7	0	35	4	0	5	1	19
	1	0	0	3	43	0	22	46	0	2	3	32	0	106	6	2	2	1	31
	0	0	0	1	41	0	43	14	0	3	1	23	0	91	6	2	5	1	23
	0	0	1	0	5	0	12	2	0	1	0	1	0	16	3	1	0	0	7
	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0

STATISTIQUES DE CHAQUE SERVICE – SUITE

Service	Nombre d'agents assignés à la partie V de la *Loi sur les services policiers**	Demandes d'information locales †	Résolutions locales †	Nombre de plaintes reçues du 1er avril 2012 au 31 mars 2013	Total des plaintes liée à la conduite	Total des plaintes liée aux politiques	Total des plaintes liée aux services	Nombre de plaintes antérieures liées à la conduite qui ont été reportées	Nombre de plaintes antérieures liées aux politiques qui ont été reportées	Nombre de plaintes antérieures liées aux services qui ont été reportées	Total des plaintes réglées en 2012–2013	Total des plaintes jugées recevables en 2012–2013	Nombre de plaintes antérieures jugées recevables qui ont été reportées
Ottawa	1 312	0	0	244	228	0	16	37	0	3	105	139	39
Owen Sound	39	12	0	6	5	0	1	0	0	0	2	4	0
Police régionale de Peel	1 911	0	17	202	194	1	7	49	0	0	95	107	45
Pembroke	25	0	0	5	5	0	0	3	0	0	5	0	0
Perth	15	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Service de police communautaire de Peterborough	128	18	1	23	22	0	1	7	0	0	9	14	6
Port Hope	21	0	0	5	5	0	0	2	0	0	5	0	2
Sarnia	111	1	0	25	24	0	1	5	0	1	9	16	6
Saugeen Shores	22	0	0	5	5	0	0	2	0	0	4	1	2
Sault Ste. Marie	136	1	0	22	22	0	0	3	0	0	14	8	3
Shelburne	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Smiths Falls	25	0	0	5	5	0	0	0	0	0	1	4	0
South Simcoe	81	1	0	13	13	0	0	1	0	0	3	10	1
St. Thomas	68	4	0	3	3	0	0	1	0	0	1	2	1
Stirling-Rawdon	10	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Stratford	55	6	0	6	6	0	0	0	0	0	2	4	0
Strathroy-Caradoc	30	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	2	0
Police régionale de Sudbury	262	0	0	46	44	0	2	8	0	1	28	18	9
Thunder Bay	224	0	0	37	36	0	1	26	0	0	17	20	26
Timmins	83	5	1	8	8	0	0	1	0	1	5	3	2
Toronto	5 568	1	12	886	847	8	31	319	5	6	464	422	312
Police régionale de Waterloo	771	0	3	56	54	0	2	10	0	0	27	29	9
West Grey	22	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Nipissing Ouest	22	0	0	8	8	0	0	0	0	0	6	2	0
Windsor	457	11	1	59	59	0	0	13	0	0	41	18	13
Wingham	7	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Woodstock	65	0	1	9	9	0	0	1	0	0	6	3	1
Police régionale de York	1 454	0	4	139	131	1	7	30	0	1	76	63	28
Ne concernent pas un service de police de l'Ontario			0	16	16	0	0	1	0	0	16	0	0
Plaintes non déterminées			0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Plaintes non examinées			0	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**24 506**	**175**	**61**	**3 316**	**3 087**	**24**	**115**	**805**	**6**	**22**	**1 703**	**1 523**	**777**

* Tiré de *Les ressources policières au Canada, 2012*, Statistiques Canada

† Les demandes d'information locales et les résolutions locales ne relèvent pas du système officiel de traitement des plaintes du BDIEP.

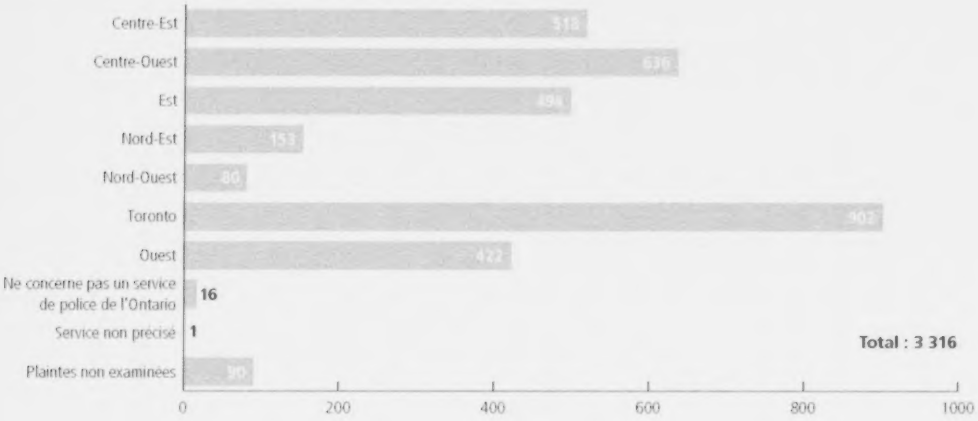
	Allégations																		
	Allégations de manquement à l'obligation de confidentialité	**Allégations** de consommation de drogues ou de boissons alcoolisées préjudiciable à l'exercice des fonctions	**Allégations** de manœuvre frauduleuse	**Allégations** de tromperie	**Allégations** de conduite déshonorante	**Allégations** de dommages aux véhicules ou à l'équipement	**Allégations** de manquement au devoir	**Allégations** d'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir	**Allégation** relative à l'article 79 – Consentement du procureur général	Règlement à l'amiable	Plaintes abandonnées	Plaintes retirées	Problème de compétence – Plaintes fondées – Aucune audience (graves et moins graves)	Plaintes non fondées	Plaintes fondées de moindre gravité	Plaintes fondées graves - Audiences	Aucune mesure prise (politiques ou services)	Mesure prise (politiques ou services)	Total des enquêtes en cours au 31 mars 2013
	0	0	2	1	58	0	16	33	0	12	2	56	0	95	11	4	1	2	61
	0	0	0	0	3	0	0	3	0	1	0	0	0	6	0	0	1	0	2
	0	0	0	0	61	0	17	61	0	43	4	24	0	119	4	7	1	0	57
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1
	0	0	0	1	16	0	6	6	0	2	1	0	0	22	1	0	0	0	8
	1	0	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0
	0	0	0	0	4	0	6	14	0	0	0	3	0	24	0	0	1	0	7
	0	0	0	0	11	0	2	1	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	1
	2	0	0	0	3	0	14	2	0	1	1	2	0	9	5	6	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1	2	0	7	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0	0	1	0	12	0	8	10	0	1	4	2	0	27	0	0	2	0	10
	1	0	0	0	40	0	6	22	0	1	0	10	0	62	4	3	0	0	14
	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	3
	1	0	2	7	480	0	92	395	0	93	23	81	0	840	23	121	14	1	325
	0	0	3	2	33	0	12	28	0	3	2	8	0	71	6	0	1	0	11
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	1	0	0	2	29	0	4	21	0	6	1	2	0	39	4	16	0	0	8
	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2
	0	0	0	3	44	0	7	30	0	11	2	13	0	76	11	0	2	1	27
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	15	**0**	**33**	**36**	**1 245**	**6**	**465**	**1 029**	**0**	**273**	**70**	**368**	**0**	**2 484**	**127**	**194**	**54**	**12**	**838**

Résolutions locales par région Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013

Voir page 7

Plaintes déposées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013

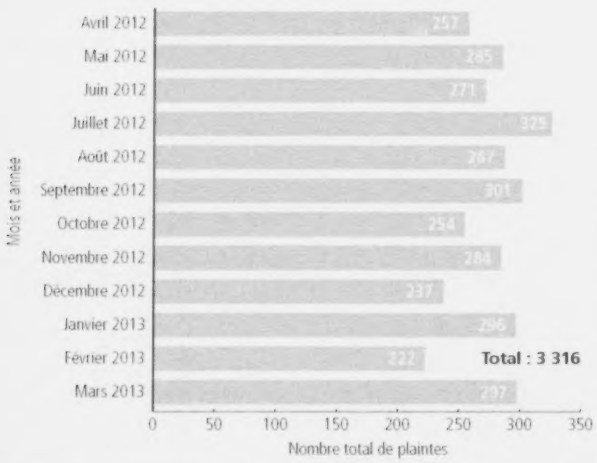
Nombre de plaintes par région



Voir page 9

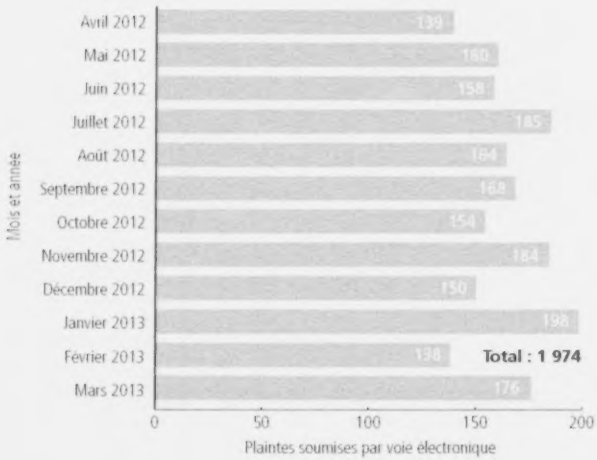
Nombre de plaintes déposées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013

Ensemble des plaintes par mois



Nombre de plaintes reçues par voie électronique entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013

Plaintes reçues par voie électronique



Voir page 9

Plaintes rejetées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013	Plaintes formulées en 2012–2013	Plaintes formulées en 2011–2012	Total
Total des plaintes rejetées en 2012–2013	**1 703**	**56**	**1 759**
Conduite	**1 651**	**55**	**1 706**
Plainte abandonnée	37	5	42
Plainte déjà traitée par un service de police	2	0	2
Mauvaise foi	1	3	4
Plainte relevant d'une autre loi	195	9	204
La personne directement touchée a déjà déposé une plainte	23	0	23
Plainte en double	75	6	81
Plainte frivole	239	6	245
Problème de compétence (article 58)	91	4	95
Aucune violation de la *Loi sur les services policiers* et aucun manquement	316	11	327
N'était pas dans l'intérêt public	342	1	343
Plainte non valide	20	1	21
Plus de six mois	174	2	176
Plainte déposée avant la proclamation	53	1	54
Implication insuffisante du plaignant	42	1	43
Incapacité à communiquer avec le plaignant	8	1	9
Plainte vexatoire	4	0	4
Plainte retirée avant d'avoir fait l'objet d'un examen préliminaire	29	4	33
Politique	**10**	**1**	**11**
Plainte abandonnée	0	1	1
Plainte frivole	1	0	1
Problème de compétence (article 58)	1	0	1
N'était pas dans l'intérêt public	7	0	7
Plus de six mois	1	0	1
Service	**42**	**0**	**42**
Plainte abandonnée	3	0	3
Plainte en double	2	0	2
Plainte frivole	9	0	9
Problème de compétence (article 58)	1	0	1
Le service en cause n'a pas eu d'incidence directe sur le plaignant	3	0	3
N'était pas dans l'intérêt public	20	0	20
Plus de six mois	3	0	3
Plainte retirée avant d'avoir fait l'objet d'un examen préliminaire	1	0	1

Voir page 13

Total des plaintes jugées recevables par région

			Reportées	
Région	**2012–2013**	**2011–2012**	**2010–2011**	**2009–2010**
Centre-Est	245	109	1	0
Centre-Ouest	311	126	5	1
Est	253	69	8	2
Nord-Est	51	30	3	0
Nord-Ouest	37	36	1	0
Toronto	431	172	143	0
Ouest	195	68	3	0
Total	**1 523**	**610**	**164**	**3**

Voir page 15

Nombre de plaintes liées à la conduite jugées recevables par région

			Reportées	
Région	**2012–2013**	**2011–2012**	**2010–2011**	**2009–2010**
Centre-Est	233	106	1	0
Centre-Ouest	293	121	5	1
Est	235	66	8	2
Nord-Est	48	26	3	0
Nord-Ouest	37	36	1	0
Toronto	409	162	143	0
Ouest	181	66	3	0
Total	**1 436**	**583**	**164**	**3**

Voir page 15

Nombres de plaintes liées aux politiques ou aux services jugées recevables par région

			Reportées	
Région	**2012–2013**	**2011–2012**	**2010–2011**	**2009–2010**
Centre-Est	12	3	0	0
Centre-Ouest	18	5	0	0
Est	18	3	0	0
Nord-Est	3	4	0	0
Nord-Ouest	0	0	0	0
Toronto	22	10	0	0
Ouest	14	2	0	0
Total	**87**	**27**	**0**	**0**

Voir page 16

Suivi des plaintes d'une année à l'autre

	Plaintes formulées en 2012–2013	Plaintes formulées en 2011–2012	Plaintes formulées en 2010–2011	Plaintes formulées en 2009–2010	Total
Affaires reportées datant d'avant 2012–2013	0	666	164	3	833
Plaintes reçues entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013	3 316	0	0	0	3 316
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**4 149**
Dossiers en cours au 31 mars 2013	766	30	131	1	928
Dossiers clos entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013	2 550	636	33	2	3 221
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**4 149**

Voir page 16

Plaintes jugées recevables aux fins d'enquête (1er avril 2012 au 31 mars 2013)

	Plaintes déposées en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012	Plaintes déposées en 2010–2011	Plaintes déposées en 2009–2010	Total
Plaintes jugées recevables en 2012–2013	**1 523**	**36**	**0**	**0**	**1 559**
Plaintes jugées recevables et envoyées à un service de police aux fins d'enquête					
Conduite					
Même service de police	1 316	30	0	0	1 346
Autre service de police	1	0	0	0	1
Politiques					
Même service de police	14	0	0	0	14
Services					
Même service de police	73	1	0	0	74
Plaintes jugées recevables et retenues par le BDIEP aux fins d'enquête					
Conduite	119	5*	0	0	124

*Deux des cinq cas ont été déposés en 2011–2012 et retenus par la suite en 2012–2013. L'un d'eux découle d'une demande d'examen, et l'autre plainte a été renvoyée pour l'adoption de mesures supplémentaires aux termes de l'article 72.

Voir page 17

Situation des dossiers en cours (1er avril 2012 au 31 mars 2013)

	Plaintes déposées en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012		Plaintes déposées en 2010–2011		Plaintes déposées en 2009–2010		Total
	Plaintes déposées en 2012–2013 et transmises ou retenues la même année	Plaintes déposées en 2011–2012 transmises ou retenues dont le traitement s'est poursuivi en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012 transmises ou retenues en 2012–2013	Plaintes déposées en 2010–2011 transmises ou retenues dont le traitement s'est poursuivi en 2012–2013	Plaintes déposées en 2009–2010 transmises ou retenues en 2012–2013	Plaintes déposées en 2009–2010 transmises ou retenues dont le traitement s'est poursuivi en 2012–2013	Plaintes déposées en 2009–2010 transmises ou retenues en 2012–2013	
Cas jugés recevables et transmis	**1 404**	**501**	**31**	**20**	**0**	**2**	**0**	**0**
Conduite	1 317	475	30	20	0	2	0	0
Politiques	14	5	0	0	0	0	0	0
Services	73	21	1	0	0	0	0	0
Cas jugés recevables et retenus	**119**	**73**	**5**	**144**	**0**	**1**	**0**	**0**
Conduite	119	73	5*	144	0	1	0	0
Total des plaintes jugées recevables en cours en 2012–2013	**1 523**	**574**	**36**	**164**	**0**	**3**	**0**	**2 300**

* Deux des cinq cas ont été déposés en 2011–2012 et retenus par la suite en 2012–2013. L'un d'eux découle d'une demande d'examen, et l'autre plainte a été renvoyée pour l'adoption de mesures supplémentaires aux termes de l'article 72.

Voir page 19

Plaintes jugées recevables aux fins d'enquête – Dossiers clos (1er avril 2012 au 31 mars 2013)

	Plaintes déposées en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012	Plaintes déposées en 2010–2011	Plaintes déposées en 2009–2010	Total
Total des plaintes jugées recevables et classées	**847**	**580**	**33**	**2**	**1 462**
Plainte abandonnée	9	12	3	0	24
Plainte relevant d'une autre loi	2	1	0	0	3
Dossier clos après un appel auprès de la Commission civile de l'Ontario sur la police	0	0	0	1	1
Plainte classée après une enquête	300	349	26	1	676
Dossier clos après une demande d'examen	30	74	2	0	106
Plainte groupée	5	0	0	0	5
Plainte frivole	1	0	0	0	1
Règlement à l'amiable après une enquête	2	2	1	0	5
Règlement à l'amiable au cours de l'enquête	204	64	0	0	268
Problème de compétence (article 58)	16	0	0	0	16
N'était pas dans l'intérêt public	17	3	0	0	20
Plus de six mois	1	0	0	0	1
Plainte déposée avant la proclamation	0	1	0	0	1
Plainte vexatoire	1	0	0	0	1
Retirée après l'enquête	0	2	0	0	2
Retirée durant l'enquête	259	72	1	0	332
Total des plaintes jugées recevables et classées en 2012–2013	**847**	**580**	**33**	**2**	**1 462**
Total des plaintes rejetées en 2012–2013	**1 703**	**56**	**0**	**0**	**1 759**
Total des dossiers clos en 2012–2013	**2 550**	**636**	**33**	**2**	**3 221**

Voir page 19

Plaintes liées à la conduite – Décisions rendues en 2012–2013 par région

	Plaintes non fondées	Plaintes fondées de moindre gravité	Plaintes fondées et graves – Audiences
Centre-Est	316	22	5
Centre-Ouest	442	17	16
Est	261	23	12
Nord-Est	82	8	10
Nord-Ouest	123	4	4
Toronto	855	26	122
Ouest	405	27	25
Total	**2 484**	**127**	**194**

Voir page 24

Plaintes relatives aux politiques ou aux services – Décisions rendues en 2012–2013 par région

	Aucune mesure prise (politiques ou services)	Mesure prise (politiques ou services)
Centre-Est	6	2
Centre-Ouest	15	1
Est	4	6
Nord-Est	5	1
Nord-Ouest	0	0
Toronto	14	1
Ouest	10	1
Total	**54**	**12**

Voir page 24

Demandes d'examen

		Plaintes déposées en 2012–2013	Plaintes déposées en 2011–2012	Plaintes déposées en 2010–2011	Total
Examens poursuivis en 2012–2013		0	34	2	36
Demandes d'examen reçues en 2012–2013		76	56	0	132
Total des examens en cours en 2012–2013		**76**	**90**	**2**	**168**
Demandes non examinées le 31 mars 2013		**2**	**0**	**0**	**2**
Total des demandes d'examen qui n'ont pas été présentées au comité d'examen – Plaintes classées		**9**	**7**	**0**	**16**
Demande abandonnée		0	1	0	1
Aucun droit d'examen		6	0	0	6
Demande déposée en retard		3	5	0	8
Demande retirée		0	1	0	1
Total des demandes d'examen menées à terme – Plaintes classées		**34**	**80**	**2**	**116**
Première demande d'examen					
	Deuxième enquête menée par le même service de police	1	9	0	10
	Confirmation de la décision du chef de police	31	66	0	97
	Enquête menée par le BDIEP	0	1	0	1
	Décision révisée par le comité	2	2	0	4
Deuxième demande d'examen					
	Confirmation de la décision du chef de police	0	2	2	4
Total des examens commencés ou poursuivis en 2013–2014		**31**	**3**	**0**	**34**
Première demande d'examen					
	Demande de documents d'appui	9	0	0	9
	Examen du dossier d'enquête	19	0	0	19
	Sommaire de l'examen terminé	3	2	0	5
Deuxième demande d'examen					
	Examen du dossier d'enquête	0	1	0	1

Voir page 25

Mesures de rendement

	Pourcentage de l'objectif atteint
Délai de 7 jours pour la résolution locale	98 %
Délai de 10 jours pour effectuer un examen préliminaire d'une plainte reçue	59 %
Délai de 60 jours pour remettre un rapport de décision concernant une plainte sur les politiques ou les services	31 %
Délai de 120 jours pour réaliser une enquête et transmettre le rapport	54 %
Délai de 14 jours pour envoyer le dossier d'enquête lorsqu'une demande d'examen est présentée	71 %

Voir page 33

Vérification de l'assurance de la qualité dans les services de police

		Accessibilité de l'information		Connaissance du personnel		Accueil du personnel			
		Affiches et brochures	Deux brochures fournies ou plus	Coordonnées et information sur la plainte	Trois façons de traiter les plaintes	Très courtois	Assez ou très impoli / méprisant	Très ou assez à l'aise	Pas vraiment ou pas du tout à l'aise
Type	Nombre de postes								
Police provinciale de l'Ontario	55	25 %	75 %	62 %	34 %	77 %	7 %	94 %	6 %
Municipal	56	23 %	82 %	71 %	45 %	76 %	9 %	93 %	7 %
Total	**111**	**24 %**	**78 %**	**67 %**	**40 %**	**77 %**	**8 %**	**93 %**	**7 %**
Région									
Centre	36	31 %	81 %	67 %	47 %	69 %	11 %	86 %	14 %
Grand Toronto	15	7 %	73 %	73 %	20 %	73 %	13 %	93 %	7 %
Est	19	26 %	74 %	58 %	37 %	79 %	11 %	100 %	0 %
Ouest	20	15 %	75 %	60 %	30 %	85 %	5 %	100 %	0 %
Nord-Est	17	18 %	82 %	65 %	47 %	76 %	0 %	94 %	6 %
Nord-Ouest	4	50 %	100 %	100 %	50 %	100 %	0 %	100 %	0 %
Total	**111**	**24 %**	**78 %**	**66 %**	**40 %**	**77 %**	**8 %**	**93 %**	**7 %**
Taille									
Petit	51	25 %	73 %	59 %	39 %	75 %	6 %	92 %	8 %
Moyen	27	22 %	81 %	74 %	44 %	89 %	11 %	97 %	3 %
Grand	33	24 %	85 %	70 %	36 %	70 %	9 %	94 %	6 %
Total	**111**	**24 %**	**78 %**	**66 %**	**40 %**	**77 %**	**8 %**	**93 %**	**7 %**

Voir page 34

Ressources humaines

Unité	Nombre	Pourcentage
Bureau de la direction	4	8
Gestion des cas	14	29
Enquêtes	13	27
Services juridiques	4	8
Communication et sensibilisation	6	12
Opérations	8	16
Total	**49**	**100**

Voir page 37

DÉPENSES

Budget initial	**7 467 300 $**
Budget révisé	6 442 200 $
Dépenses	6 164 541 $

Dépenses en fin d'exercice 2012–13

Traitements et salaires	4 351 125 $
Avantages sociaux	517 457 $
Transports et communications	237 970 $
Services	939 356 $
Fournitures et matériel	118 633 $
Total	**6 164 541 $**

Voir page 39

Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police
655, rue Bay
10e étage
Toronto (Ontario) M7A 2T4

Téléphone sans frais : 1 877 411-4773
Téléphone : 416 246-7071
Téléimprimeur : 1 877 414-4773
Télécopieur sans frais : 1 877 415-4773
Télécopieur : 416 327-8332

www.oiprd.on.ca

BDIEP
BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

FSC LOGO
to come